

**Perlindungan Hukum Terhadap *Seller* Shopee Dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan
Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)
(Studi Kasus Di Toko *Online* Shopee Skinbae.Id)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nanda Latansa Maftukulhuda

NIM : 16220120

JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2021

**Perlindungan Hukum Terhadap *Seller* Shopee Dalam Praktik Pembayaran
Cash On Delivery (COD) Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen
Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)
(Studi Kasus Di Toko *Online* Shopee Skinbae.Id)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi kelulusan S1 Hukum Ekonomi Syariah

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Disusun oleh:

Nanda Latansa Maftukulhuda

NIM : 16220120

**PROGAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrohmanirohim,

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Perlindungan Hukum Terhadap *Seller* Shopee Dalam Praktik Pembayaran
Cash On Delivery (COD) Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen
Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)
(Studi Kasus Di Toko *Online* Shopee Skinbae.Id)**

Benar-benar merupakan skripsi yang di susun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian atau keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 1 April 2021

Penulis,



Nanda Latansa Maftukulhuda

NIM : 16220120

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Nanda Latansa Matukulhuda NIM 16220120 Progam Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

Perlindungan Hukum Terhadap *Seller* Shopee Dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

(Studi Kasus Di Toko *Online* Shopee Skinbae.Id)

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.


Mengetahui,

Ketua Progam Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP. 197408192000031002

Malang, 1 April 2021

Dosen Pembimbing


Iffaty Nasyi'ah, M. H.
NIP. 197606082009012007

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Nanda latansa Maftukulhuda, NIM 16220120, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

**Perlindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam
Praktik Pembayaran Cash On Delivery (COD) Perspektif
Undang Undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi
Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus Di Toko
Online Shopee Skinbae.Id)**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai: A

Malang 24 Agustus 2021

Scan Untuk Verifikasi



BUKTI KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Nanda Latansa Maftukulhuda
Nim : 16220120
Fakultas/ Program Studi : Syariah/ Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Iffaty Nasyi'ah, M. H.
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP *SELLER*
SHOPEE DALAM PRAKTIK PEMBAYARAN *CASH ON*
DELEVERY (COD) PERSPEKTIF UNDANG – UNDANG
PERINDUNGAN KONSUMEN DAN KOMPILASI
HUKUM EKONOMI SYARIAH (KHES) (STUDI KASUS
DI TOKO ONLINE SHOPEE SKINBAE.ID)

No	Hari dan Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Senin, 2 November 2020	Proposal	
2.	Senin, 16 November 2020	Revisi semi Proposal	
3.	Kamis, 26 November 2020	Revisi semi Proposal	
4.	Sabtu, 28 November 2020	ACC Proposal Skripsi	
5.	Kamis, 21 Januari 2021	Seminar Proposal Skripsi	
6.	Sabtu, 6 Februari 2021	Revisi Seminar Proposal Skripsi	
7.	Jumat, 26 Februari 2021	Teori Pembahasan Skripsi	
8.	Kamis, 4 Maret 2021	Revisi BAB I, II ,III, IV,V	
9.	Senin, 31 Maret 2021	ACC BAB I, II ,III, IV,V	
10.	Selasa, 1 April 2021	ACC Abstrak	

Malang, 1 April 2021
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.H.I.
NIP. 197408192000031002

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةًۭ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ
مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”

(Q.S An-Nahl : 97)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, la haula wala quwata illa billahil 'aliyyil adhzim, dengan hanya rahmat-Mu serta hidayah-Nya penulisan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap *Seller* Shopee Dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus Di Toko *Online* Shopee Skinbae.Id)” dapat diselesaikan dengan curahan kasih sayang-Nya, kedamaian dan ketenangan jiwa. Shalawat serta salam kita haturkan kepada Baginda kita yakni Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan kita tentang dari alam kegelapan menuju alam terang menderang di dalam kehidupan ini. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Amien...

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada kedua orangtua tercinta Ibunda Anifatul Islamiyah dan Ayahanda Anjar yang sungguh aku tak mampu membalas semua pengorbanannya, baktiku pun tak akan pernah bisa membalas setiap hembusan kasih, luapan cinta yang mempertaruhkan selama hidupnya, yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik dengan sepenuh hati. Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Saifullah, S.H, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Iffaty Nasyi'ah, M. H., selaku dosen pembimbing penulis. Syukr katsîr penulis haturkan atas waktu yang telah beliau limpahkan untuk bimbingan, arahan, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Dr. Khorul Hidayah, M.H., selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
6. Dewan Penguji skripsi yang telah memberikan kritik membangun serta arahan dan menyempurnakan kekurangan yang ada dalam penelitian penulis
7. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah swt memberikan pahala-nya yang sepadan kepada beliau semua.

8. Staf serta Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terimakasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan support kepada penulis sampai pada titik ini. Semoga apa yang telah penulis peroleh selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi saya pribadi. Disini penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari salah dan dosa, menyadari bahwasannya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengaharap kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 30 Maret 2021

Penulis,

Nanda Latansa Maftukulhuda

NIM 16220120

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Araba, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *gootnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang standar internasional. Nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

ا = Tidak dilambangkan	ض = dl
ب = B	ط = th
ت = T	ظ = dh
ث = Ta	ع = ‘ (menghadap ke atas)

ج = J	غ = gh
ح = H	ف = f
خ = Kh	ق = q
د = D	ك = k
ذ = Dz	ل = l
ر = R	م = m
ز = Z	ن = n
س = S	و = w
ش = Sy	ه = h
ص = Sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘), berbalik dengan koma (‘) untuk penggantian lambang ع.

B. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dolmah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal	Panjang	Diftong
a = fathah	Â	قال menjadi qâla

i = kasrah	Î	قيل menjadi qîla
u = dlommah	Û	دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong	Contoh
aw = و	قول menjadi qawlun
ay = ي	خير menjadi khayrun

C. Ta'marbûthah (ة)

Ta' marbûthah (ة) ditransliterasikan dengan “ṭ” jika berada di tengah kalimat, tetapi ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة المدرسة menjadi *al-risala li-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikut, misalnya الله في رحمة menjadi *fī rahmatillâh*.

dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh : وان الله لهو خير الرازقين - wa innalillâha lahuwa khairar-râziqîn.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sanfangnya.

Contoh : وما محمد الا رسول = wa maâ Muhammadun illâ Rasûl

ان اول بيت وضع للدرس = inna Awwala baitin wu dli'a linnâsi

Penggunaan huruf capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : نصر من الله فتح قريب = nas'run minallâhi wa fathun qarîb

الله الامر جميعا = lillâhi al-amru jamî'an

Begitu mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BUKTI KONSULTASI	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI.....	xv
PERSEMBAHAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT.....	xix
ملخص البحث.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Pustaka	21
1. Perlindungan Konsumen	21
2. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah	32

3. <i>Marketplace</i>	41
4. <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	43
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Pendekatan Penelitian	47
C. Lokasi Penelitian.....	47
D. Sumber Data.....	47
E. Metode Pengumpulan data.....	48
F. Teknik Analisis data	49
G. Sistematika Penulisan	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Kondisi Obyektif <i>Online Shop Skinbae.Id</i>	53
B. Mekanisme <i>Cash On Delivery</i> (COD) Pada <i>Marketplace</i> Shopee	55
C. Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur <i>Cash On Delivery</i> (COD).....	60
D. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur <i>Cash On Delivery</i> (COD).	73
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90
RIWAYAT HIDUP.....	94

PERSEMBAHAN

Ungkapan syukur senantiasa terlantun sebagai wujud yang mendalam kepada Allah SWT yang selalu menghadirkan kekuatan pada diri ini melalui orang-orang pilihan yang selalu mendoakan dan menyemangati setiap langkahku.

Kupersembahkan hasil karya ilmiah atau skripsi ini kepada:

1. **Ayah Anjar** tercinta yang selalu sabar dan penuh kasih sayang dalam mendidik, merawat, membimbing, memperhatikan, memberikan segala dukungan dan selalu mendoakan penulis sehingga bisa seperti sekarang.
2. **Ibu Anifatul Islamiyah** tercinta yang selalu sabar dan penuh kasih sayang dalam mendidik, merawat, membimbing, memperhatikan, memberikan segala dukungan dan selalu mendoakan penulis sehingga bisa seperti sekarang
3. **Bapak ibu dosen** pembimbing skripsi ini, wali dosen, pengguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.
4. **Ustad Riski Maghfur**, yang senantiasa menemani, memberikan motivasi dan juga banyak membantu dengan kasih sayang dan kesabarannya sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
5. **Sahabat-sahabatku** Wasfi, Lutfi, Ayu, Rizky, yang telah memberikan keceriaan, senyum yang menawan selama perkuliahan. Semoga kita sukses mencapai cita-cita yang telah diimpikan.

ABSTRAK

Nanda Latansa Maftukulhuda, 16220120, **Perlindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus Di Toko Online Shopee Skinbae.Id)**, Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing Iffaty Nasyi' ah, M. H

Kata Kunci: *Cash On Delivery, Online Shop, Perlindungan Konsumen, Seller Shopee*

Skinbae.Id merupakan *online shop* yang menjual berbagai macam produk *skincare* yang menerapkan jual-beli secara *online* melalui *platform* Shopee dengan menggunakan sistem pembayaran dengan fitur *Cash On Delivery (COD)*. Dalam pelaksanaannya, terdapat kendala yang merugikan pihak *seller*. Kendala tersebut disebabkan adanya konsumen yang tidak beriktikad baik dengan menghilangkan secara tiba-tiba ketika barang sampai di alamat pembeli sehingga barang tidak terbayar dan terpaksa harus dikirim kembali kepada penjual. Hal tersebut jelas merugikan pihak penjual baik dari segi materi maupun immateri.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis konsep perlindungan konsumen terhadap *seller* Shopee yang menerapkan sistem pembayaran *COD* dengan tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Penelitian ini tergolong penelitian yuridis empiris. Jenis pendekatan adalah pendekatan yuridis sosiologis, dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan metode analisis kualitatif dengan cara deduktif induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa iktikad baik sebagai bentuk kewajiban pelaku usaha pada *Marketplace* Shopee (Skinbae.Id) telah ditunaikan, namun adanya ketimpangan dari pembeli yang melakukan pembatalan secara sepihak sehingga pihak Skinbae.Id tidak mendapatkan haknya berupa pembayaran atas barang. Dalam hal ini, menurut KHES menyatakan apabila adanya resiko yang diakibatkan oleh pembeli, maka pihak penjual harus menanggung resikonya. Maka dari itu, untuk menghindari hal demikian, diharapkan adanya iktikad baik dari kedua belah pihak agar tujuan dari jual-beli dapat tercapai yaitu *ta'awun* yang didasari asas *an-tarodhin*.

ABSTRACT

Nanda Latansa Maftukulhuda, 16220120, **Legal Protection against Shopee Sellers In Cash On Delivery (COD) Payment Practice Perspective of Consumer Protection Law and Compilation of Sharia Economic Law (KHES) (Case Study In Shopee online store Skinbae.Id)**, Thesis, Sharia Economic Law Study Program, State Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor Iffaty Nasyi 'ah, M. H

Keywords: *Cash On Delivery, Consumer Protection, Online Shop, Shopee Seller*

Skinbae.Id is an online shop that sells a variety of skincare products that implement online buying and selling through the Shopee platform by using a payment system with *Cash On Delivery* (COD) feature. In its implementation, there are obstacles that harm the seller. The problem is caused by consumers who do not have good faith by disappearing suddenly when the goods arrive at the buyer's address so that the goods do not pay off and must be sent back to the seller. This is clearly detrimental to the seller both in terms of material and immaterial.

The focus of the research in this thesis to analyze the concept of consumer protection against Shopee sellers who implement the COD payment system with a review of the Consumer Protection Law and compilation of Sharia Econometrics Law. This research is classified as empirical juridical research. This type of approach is a sociological juridical approach, and data collection techniques use interviews and documentation. Data analysis techniques use qualitative analysis methods by inductive deductive means.

The results of this research showed that good faith as a form of obligation of business actors in the Shopee *Marketplace* (Skinbae.Id) has been fulfilled, but there is an imbalance of buyers who cancels unilaterally so that Skinbae.Id does not get their rights in the form of payment for goods. In this case, according to KHES, if there is a risk caused by the buyer, then the seller must bear the risk. Therefore, to avoid this, it is hoped that there will be good faith from both parties so that the purpose of buying and selling can be achieved, namely *ta'awun* which is based on the principle of *an-tarodhin*.

ملخص البحث

ناندا لاتنس مفتوح الهدى، ١٦٢٢١٢٠، الحماية القانونية ضد البائعين شوبي نقدا عند التسليم (COD) منظور ممارسة الدفع من قانون حماية المستهلك وتجميع القانون الاقتصادي الشرعي (دراسة حالة في شوبي متجر على الانترنت Skinbae.Id)، مقال. برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي ، كلية الشريعة ، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية في مالانغ. المشرفة ، عفتي نشيعة الماجستير

الكلمات المفتاحية: النقد عند التسليم، متجر على الانترنت، حماية المستهلك، بائع شوبي Skinbae.Id هو متجر على شبكة الإنترنت التي تباع مجموعة متنوعة من منتجات العناية بالبشرة التي تنفذ على الانترنت شراء وبيع من خلال منصة شوبي باستخدام نظام الدفع مع النقدية على التسليم (COD) الميزة. في تنفيذه ، هناك عقبات تضر البائع. ويتسبب في المشكلة المستهلكون الذين ليس لديهم حسن النية عن طريق الاختفاء فجأة عندما تصل البضائع إلى عنوان المشتري بحيث لا تؤدي البضائع ثمارها ويجب أن ترسل مرة أخرى إلى البائع. وهذا ضار بشكل واضح للبائع سواء من حيث المواد أو من حيث المواد.

محور البحث في هذه الأطروحة هو مفهوم حماية المستهلك ضد البائعين من متجر الباعة الذين ينفذون نظام الدفع مع النقدية على التسليم مع مراجعة قانون حماية المستهلك وتجميع قانون الاقتصاد القياسي الشرعي. ويصنف هذا البحث على أنه بحث قضائي تجريبي. وهذا النوع من النهج هو نهج قانوني اجتماعي، وتستخدم تقنيات جمع البيانات المقابلات والوثائق. تستخدم تقنيات تحليل البيانات طرق التحليل النوعي بوسائل استدلالية.

أظهرت النتائج أن حسن النية كشكل من أشكال التزام الجهات الفاعلة التجارية في سوق Shopee (Skinbae.Id) قد تم الوفاء به ، ولكن هناك اختلالاً في المشتريين الذين يلغون من جانب واحد بحيث لا يحصل Skinbae.Id على حقوقهم في النموذج الدفع مقابل البضائع. في هذه الحالة ، وفقاً ل Khes ، إذا كان هناك خطر ناتج عن المشتري ، فيجب على البائع تحمل هذه المخاطر. لذلك ، ولتجنب ذلك ، يؤمل أن يكون هناك حسن نية من الطرفين حتى يتحقق الغرض من البيع والشراء ، وهو التعاون الذي يقوم على مبدأ الطاردين.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebelum memasuki zaman yang serba digital, seluruh kegiatan manusia dilakukan secara manual mulai dari aspek komunikasi, bisnis, hingga pendidikan. Seiring berkembangnya zaman, perkembangan teknologi pun mulai meningkat pesat dan menyebabkan keadaan sosial berubah secara signifikan dengan adanya internet. Dengan kata lain, internet mampu mengubah kehidupan manusia menjadi lebih simple dan praktis. Seperti contohnya untuk melakukan transaksi jual-beli yang dulunya harus dilakukan secara tatap muka antara penjual dan pembeli, sekarang sudah terdapat fitur *electronic bussines* yang tidak mengharuskan pembeli dan penjual melakukan tatap muka, kegiatan seperti ini bisa juga disebut sebagai *Marketplace* oleh masyarakat.¹

Selain *Marketplace*, *e-commerce* juga bisa disebut sebagai kegiatan jual-beli melalui sistem *online* hal ini diatur dalam UU No.11 Tahun 2008 Tentang informasi dan transaksi elektronik. Kegiatan jual-beli yang dilakukan dengan sistem *online*, jelas menjadikan kegiatan jual-beli menjadi lebih menghemat waktu, tenaga, dan biaya dari pada dilakukan secara manual. Sebenarnya, cara kerja bisnis *online* dengan *offline* tidak memiliki perbedaan hanya saja yang

¹ Hurriyah Badriyah, *Rahasia Sukses Besar Bisnis Tanpa Modal*, (Jakarta: Kunci Komunikasi, 2014), h. 3.

membuat berbeda adalah medianya. Kegiatan jual-beli secara *online* hanya membutuhkan aplikasi yang dioperasikan pada android, sedangkan kegiatan jual-beli secara *offline* dilakukan di suatu tempat seperti pasar dan mall.

Salah satu aplikasi jual-beli yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia saat ini adalah Shopee. Shopee merupakan aplikasi belanja berbasis *online* yang menjual beraneka macam produk, mulai dari fashion, peralatan rumah tangga, produk kecantikan, hingga peralatan elektronik sehingga masyarakat yang ingin berbelanja melalui Shopee tidak perlu untuk mengelilingi beberapa toko/pasar untuk mencari barang yang mereka butuhkan, namun hanya cukup mencari menggunakan kata kunci apakah barang yang mereka butuhkan tersedia atau tidak. Aplikasi Shopee ini juga dinilai cukup *trusted* karena ketika barang sampai ke tangan pembeli dengan keadaan tidak baik atau tidak sesuai, maka pembeli bisa melakukan komplain dan pihak Shopee tidak akan mencairkan uang kepada penjual hingga permasalahan dengan pembeli sudah *clear*. Dengan begitu, kemungkinan bagi penjual untuk berbuat curang menjadi sangat minim.

Pada aplikasi tersebut, penjual (*seller*) akan menjelaskan detail produk pada kolom rincian produk seperti apa bahan dasarnya, warna apa saja yang tersedia, apakah produk ini original atau tidak sehingga pembeli bisa mengetahui secara jelas, apalagi juga terdapat fitur *chat* yang menghubungkan antara penjual dan pembeli sehingga apabila ada yang belum jelas atau ingin pembeli tanyakan kepada penjual, maka bisa menggunakan fitur chat tersebut. Ketika pembeli telah

menemukan barang yang ia butuhkan dan berniat untuk membeli barang tersebut, ia akan diberi pilihan mengenai sistem pembayaran apasaja yang bisa ia gunakan. Adapun sistem pembayaran di Shopee untuk pembeli yaitu: Transfer Bank, Kartu Kredit, pembayaran melalui Indomaret, ShopeePay atau Dompot Shopee serta sistem dengan cara *Cash On Delivery (COD)*.²

Sebagaimana dalam konsep jual-beli, ketika pembeli telah mengklik *checkout* maka aktivitas tersebut secara otomatis telah menimbulkan perikatan antara pihak penjual maupun pembeli untuk memenuhi suatu prestasi. Menurut Azhar Muttaqin, aktivitas tersebut menyebabkan timbulnya hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli.³ Prestasi menurut Pasal 1234 KUHPdata adalah memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu. Dari situ bisa ditarik kesimpulan bahwa apabila pembeli telah menyetujui akan membeli suatu barang, maka prestasi yang harus ia lakukan adalah memberi sesuatu dan berbuat sesuatu, yaitu membayar kepada penjual berapa jumlah yang harus dibayar.

Dalam kegiatan jual-beli ini, ketika pembeli memilih membayar menggunakan metode transfer rekening atau kredit maka tidak ada permasalahan pada pihak penjual (*seller*) karena secara tidak langsung mereka telah melakukan prestasi dengan membayar sejumlah uang yang harus dibayarkan. Namun,

² <http://emiscara.com/begini-cara-cod-di-shopee-belanja-bayar-di-rumah/>, diakses pada tanggal 3 Agustus 2020

³ Azhar Muttaqin, "Transaksi *E-Commerce* Dalam Tinjauan Hukum Islam", (Malang: lp Universitas muhamadiyah), *Journal of Islamic Economic and Banking*, VI, 2009, h. 66

permasalahan yang terjadi adalah ketika pembeli memilih metode pembayaran *Cash On Delivery (COD)*. *Cash On Delivery (COD)* adalah cara pembayaran dengan uang tunai pada saat barang sudah diterima oleh sang pembeli.⁴ Dalam hal ini, mekanisme ketika menggunakan metode *COD* dalam jual-beli di Shopee adalah ketika pembeli melakukan *checkout* maka penjual sudah harus melakukan pengiriman barang yang dipilih oleh pembeli. Sedangkan, pembeli belum ada kewajiban untuk melakukan pembayaran, karena pembayaran diberikan kepada kurir suatu jasa ekspedisi yang dipilih menggunakan uang tunai. Setelah barang diterima pembeli dan pembeli membayar kepada kurir ekspedisi tersebut, barulah dana dapat diterima oleh pihak penjual (yang akan dicairkan oleh pihak Shopee).

Dalam kasus yang dialami oleh beberapa *seller* Shopee, salah satunya adalah pemilik toko Skinbae.id di Shopee yang merasa dirugikan oleh pembeli. Dalam kasus tersebut, *seller* mengalami kerugian akibat pembeli yang tidak bertanggung jawab atas kewajibannya, yaitu ketika pembeli telah meng *checkout* produk dari toko Skinbae.id dan memilih metode pembayaran *COD*. Kemudian, pemilik toko Skinbae.id mengirim barang tersebut menggunakan suatu ekspedisi, ketika barang sudah sampai kepada alamat pembeli, tiba-tiba pembeli tidak bisa dihubungi dan melakukan pembatalan sepihak.

⁴ Cita Yustisia Serfiani, dkk., *Buku Pintar BISNIS dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2013). h. 289

Jika terjadi kasus seperti itu, maka pihak ekspedisi akan mengembalikan barang kepada penjual dan penjual akan mengalami kerugian yaitu berupa biaya pengiriman barang yang telah dibayarkan ke ekspedisi oleh penjual. Atas perbuatan konsumen yang tidak bertanggung jawab itu, penjual jelas sudah dirugikan karena tidak bisa mendapatkan haknya.

Adapun hak-hak penjual (*seller*) adalah “hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.”⁵ Selain itu, dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) juga disebutkan bahwa “pembeli wajib menyerahkan uang atau benda yang setara nilainya dengan obyek jual-beli.”⁶ Jika diamati, kasus yang terjadi pada toko *online* shop Skinbae.id merupakan korban dari konsumen yang tidak memiliki itikad baik.

Atas dasar beberapa aturan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bisa diketahui bahwa antara penjual dan pembeli memiliki hak dan kewajiban yang masing-masing harus ditepati atau dilaksanakan agar tidak terjadi Wanprestasi. Namun, apabila melihat uraian kasus yang telah terjadi pada

⁵ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

⁶ Pasal 63 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

beberapa *seller* Shopee dalam pembayaran menggunakan metode *Cash On Delivery (COD)* penulis ingin mengetahui bagaimana pandangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli ketika menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery (COD)*.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti bagaimana aspek perlindungan hukum terhadap penjual (*seller*) Shopee dengan judul **“Perlindungan Hukum terhadap *Seller* Shopee dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus di Toko *Online* Shopee Skinbae.id)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *Cash On Delivery (COD)*?
2. Bagaimana tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *Cash On Delivery (COD)*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *Cash On Delivery (COD)*.
2. Untuk menganalisis bagaimana tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *Cash On Delivery (COD)*.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat mengenai bagaimana seharusnya jual-beli *online* dan mengetahui bagaimana konsep perlindungan konsumen guna meminimalisir adanya tindakan dari pihak yang tidak bertanggung jawab dan tidak memiliki itikad baik.

2. Secara Teoritis

Sebagai mahasiswa hukum ekonomi syariah yang juga mempelajari mengenai konsep perlindungan konsumen, agar mampu menganalisa bagaimana seharusnya kegiatan jual-beli secara *online* dan aspek perlindungan hukum terhadap masing-masing pihak. Dan juga untuk mempertegas keilmuan mengenai konsep perlindungan konsumen pada saat

proses aktivitas jual-beli *online* sehingga mampu memberikan pemahaman yang tepat.

E. Definisi Operasional

Agar mempermudah pembaca dalam memahami penulisan dalam penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa poin yang mungkin akan menimbulkan perbedaan dalam pemahaman, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang digunakan di dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. *Cash On Delivery (COD)* artinya harga barang yang dibeli harus dibayar sebesar harga faktur pada saat barang dikirim dan diterima pembeli.⁷ Karena pada proses transaksi *Cash On Delivery* penentuan harga, tawar menawar dilakukan sebelum penjual dan pembeli bertemu. Dalam penelitian ini, fokus penelitian tertuju pada transaksi *COD* yang dilakukan oleh *seller* pada *Marketplace* Shopee yaitu Skinbae.Id.
2. Perlindungan Konsumen yang merupakan bentuk pengayoman kepada hak asasi manusia yang pihaknya merasa dirugikan atas perbuatan orang lain, yang dalam hal ini adalah konsumen secara keseluruhan yang dirugikan atas perlakuan tak adil atau bentuk kecurangan dari perjanjian yang diciderai oleh pihak penjual atau pelaku usaha. Bentuk perlindungan konsumen dari perundang-undangan yang menjadi dasar analisis adanya kerugian yang

⁷ Tri Astuty, *Buku Pedoman Umum Pelajar Ekonomi*, (Jakarta: Vicosta Publishing, 2015), Cet. Ke-1, 11.

ditanggung oleh pihak pelaku usaha atau *seller* pada *Marketplace* Shopee (Skinbae.Id) akibat perilaku konsumen yang melakukan pembatalan secara sepihak dari transaksi pembayaran dengan sistem *COD*

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berisi informasi tentang penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, yang mempunyai keterkaitan dengan permasalahan penelitian. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung penelitian dan juga penguat dalam penelitian yang akan dilakukan penulis, yang kemudian digunakan untuk menghindari bentuk plagiasi, repetisi, dan duplikasi. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini :

1. Nurmia Noviantri, 2019, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual-Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta.*"⁸

Penelitian tersebut ditulis oleh Nurmia Noviantri yang berbentuk skripsi, mahasiswa Fakultas Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dan mempunyai jenis penelitian hukum normative atau library research dengan melakukan pengkajian terhadap undang-undang, buku-buku, dan kitab-kitab fiqh yang berkaitan dengan judul skripsi tersebut.

⁸Nurmia Noviantri, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual-Beli Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta*", Skripsi, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah, 2019).

Skripsi tersebut berkesimpulan bahwa akad jual-beli pada Shopee itu tak sama persis dengan akad *salam* yang berlaku pada muamalah Islam. Akad jual-beli pada shopee lebih tepatnya disebut dengan *Khiyar Ru'yah* atau jual-beli biasa, karena ini adalah jual-beli benda yang *gaib* (tidak ada di tempat) atau benda yang belum pernah diperiksa pada saat melakukan transaksi.

Persamaan dari penelitian ini terletak pada objek yang akan diteliti yaitu Shopee sebagai salah satu *Marketplace* yang terkemuka di Indonesia. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan penelitian normative sedangkan penulis menggunakan metode penelitian yuridis empiris. Di sisi lain penelitian ini hanya fokus pada sistem akad yang digunakan untuk transaksi (*muamalah*) dalam jual-beli secara *online*, namun penulis lebih terfokus pada perlindungan hukum terhadap salah satu sistem pembayaran *Cash On Delivery (COD)* yang bisa digunakan dalam aplikasi tersebut.

2. Miftakhul Kharisma, 2020, "*Transaksi Jual-Beli Melalui Media Elektronik Dengan Fitur Serba 10 Ribu Di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah.*"⁹

⁹ Miftakhul Kharisma "*Transaksi Jual-Beli Melalui Media Elektronik Dengan Fitur Serba 10 Ribu Di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah.*", Skripsi, (Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah, 2020).

Penelitian tersebut ditulis oleh Miftakhul Kharisma yang berbentuk skripsi, mahasiswa Fakultas Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro. Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian yuridis empiris atau biasa disebut dengan penelitian lapangan, sifat dari penelitian tersebut adalah deskriptif kualitatif. Penelitian tersebut menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian tersebut yakni sumber data primer dan sekunder, dengan metode analisis data secara deskriptif dan menggunakan cara berfikir induktif.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui transaksi jual-beli melalui media elektronik dengan fitur serba 10 Ribu di aplikasi Shopee perspektif hukum positif dan hukum ekonomi syariah, yaitu diharapkan dapat menjadi tolok ukur masyarakat dalam melaksanakan transaksi jual-beli secara *online* agar terhindar dari unsur penipuan dan kezoliman. Sistem pembelian yang digunakan pada Shopee Serba 10 Ribu merupakan jual-beli dengan cara undian yang mana hal ini tertuang pada KUHP pasal 1253 Mengenai perikatan bersyarat. Dalam hukum positif berdasarkan asas I'tikad baik dalam jual-beli yakni kejujuran, tidak terpenuhinya unsur tersebut, pasalnya pihak Shopee tidak menunjukkan secara jelas proses transaksi jual-beli yang digunakan dalam pengundian menjadi pembeli yang terpilih (pemenang). Sedangkan dalam hukum ekonomi syariah, hal ini

dikategorikan jual-beli *fasad* yang terpenuhinya rukun dan syaratnya namun tidak terpenuhi sifatnya.

Persamaan dari penelitian terletak pada salah satu variable yang akan diteliti oleh peneliti, yakni sebuah *Marketplace* Shopee dengan sistem atau fitur transaksi jual-beli yang dimilikinya. Namun adanya perbedaan penelitian terletak pada salah satu variable penelitian. Variable yang digunakan untuk fokus penelitian pada skripsi tersebut adalah fitur “Serba 10 Ribu” yang mempengaruhi akad pada transaksi jual-beli. Sedangkan fokus peneliti terletak pada perlindungan hukum *seller shopee* dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* perspektif UUPK dan KHES.

3. Dhasep Aberta Satriadin, 2013, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Khiyar Dalam Jual-Beli Sistem COD (Cash On Delivery) (Studi Kasus: COD Barang-Barang Bekas Di Web. Toko Bagus Wilayah Yogyakarta)*”.¹⁰

Penelitian tersebut ditulis oleh Dhasep Aberta Satriadin yang berbentuk skripsi, mahasiswa Fakultas Sya’riah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian tersebut bersifat deskriptif analitik yang berarti memaparkan ketentuan pasti, menilai dan memberikan gambaran sistematis

¹⁰ Dhasep Aberta Satriadin, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Khiyar Dalam Jual-Beli Sistem COD (Cash On Delivery) (Studi Kasus: COD Barang-Barang Bekas Di Web. Toko Bagus Wilayah Yogyakarta)*”, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Fakultas Sya’riah dan Hukum, 2013).

fakta atau karakteristik. Pengumpulan data diambil dengan cara *interview*, dokumentasi, dan observasi. Dan analisis yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan metode induktif.

Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah praktek *khiyar* dalam jual-beli sistem *COD (Cash On Delivery)* dilakukan pada saat penjual dan pembeli bertemu di tempat transaksi yang ditentukan sebelum terjadinya akad jual-beli. Adapun macam-macam *khiyar* yang bisa dilakukan dalam transaksi jual-beli *COD (Cash On Delivery)* adalah *khiyar 'aib* dan *khiyar majlis* serta penjual dan pembeli mendapatkan hak-haknya dari *khiyar* tersebut.

Persamaan dari skripsi tersebut adalah membahas tentang praktek pembayaran dengan fitur *COD (Cash On Delivery)* dan sama-sama menggunakan jenis metode penelitian lapangan atau *field research*. Namun yang membedakan dengan penelitian yang akan di tulis oleh penulis adalah mengenai Perlindungan Hukum terhadap *Seller* Shopee dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus di Toko *Online* Shopee Skinbae.id).

4. Ela Pratiwi, 2017, “*Perlindungan Hukum Konsumen Jual-Beli Online dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan KOnsumen (UUPK) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)*”.¹¹

¹¹ Ela Pratiwi, “*Perlindungan Hukum Konsumen Jual-Beli online dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kompilasi Hukum Ekonomi*

Penelitian tersebut ditulis oleh Ela Pratiwi yang berbentuk skripsi, mahasiswa Fakultas Sya'riah dan Hukum Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kepustakaan (*Library Research*). Untuk pengumpulan data, metode yang digunakan secara dokumentatif. Selanjutnya, data-data yang diperoleh diolah secara deskriptif kualitatif dengan mengkategorikan data, mengorganisasi data, mendeskripsikan data, dan yang terakhir adalah menarik kesimpulan dari data-data yang telah dianalisa untuk mencapai tujuan penelitian.

Kesimpulan dari skripsi tersebut adalah persamaan jual-beli *online* menurut UUPK dan KHES ialah persamaan di bidang informasi dalam transaksi. Informasi dalam jual-beli *online* harus jelas mengenai kualitas, kuantitas, harga, jenis, ukuran, timbangan, dan lain sebagainya yang terkait dengan keadaan suatu produk barang atau jasa.¹² Perbedaan jual-beli *online* menurut UUPK dan KHES ialah perbedaan di bidang sanksi hukum. Sanksi hukum yang terdapat dalam UUPK yaitu sanksi administrative dan sanksi pidana. Sedangkan sanksi pada KHES hanya berupa sanksi administrative.

Persamaan skripsi tersebut dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah mengenai tinjauan hukum perlindungan konsumen menurut UUPK dan KHES. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek perlindungan hukumnya.

¹² *Syariah (KHES)*”, Skripsi, (Padangsimpuan: Institut Agama Islam Negeri Padangsimpuan, Fakultas Sya'riah dan Hukum, 2017).

Skripsi tersebut membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap jual-beli *online*, sedangkan peneliti berfokus pada perlindungan penjual (*seller*) pada salah satu *e-commers* yaitu shopee terutama *seller* pada toko *online* “Skinbae.id”. Dan perbedaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan, skripsi tersebut menggunakan metode penelitian *library research* sedangkan penulis menggunakan metode penelitian *field research*.

5. Eka Puji Lestari, 2018, “ *Pembatalan Akad Pada Sistem Cash On Delivery Perspektif Wahbah Az-Zuhaili (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah Dan Hukum Uin SU)* ”.¹³

Penelitian tersebut ditulis oleh Eka Puji Lestari yang berbentuk skripsi, mahasiswa Fakultas Sya’riah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian yuridis empiris dengan metode penelitian lapangan (*field research*) yang digabungkan dengan metode penelitian pustaka (*library research*). Sehubungan dengan tipe penelitian yang digunakan yakni yuridis empiris maka pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan sosiologis (*sociological approach*) dan menggunakan pendekatan konsep (*conceptual approach*). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi dokumen.

¹³ Eka Puji Lestari, “ *Pembatalan Akad Pada Sistem Cash On Delivery Perspektif Wahbah Az-Zuhaili (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah Dan Hukum Uin SU)* ”, Skripsi, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Fakultas Sya’riah Dan Hukum, 2018).

Kesimpulan dari skripsi tersebut adalah pembatalan akad pada sistem *Cash On Delivery* di kalangan mahasiswa jurusan Muamalah tidak diperbolehkan dilakukan secara sepihak. Hal tersebut dikarenakan menurut Wahbah Az-Zuhaili tidak memperbolehkan melakukan pembatalan akad sepihak dan pembatalan seperti ini telah yang sesuai dengan larangan hadist Rasulullah SAW. Dan pembatalan boleh dilakukan asal dalam keadaan lazim yang diperbolehkan menurut Wahbah Az-Zuhaili.

Persamaan skripsi tersebut dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah terletak pada variabelnya, yaitu mengenai sistem pembayaran dengan menggunakan *Cash On Delivery* yang ditinjau secara hukum. Namun adanya perbedaan yang mendasar mengenai objek penelitian. Pada skripsi ini, objek penelitian adalah Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SU, sedangkan penelitian memilih objek penelitian secara langsung kepada *seller* sekaligus pelaku usaha yang dirugikan akibat transaksi pembayaran dengan sistem *Cash On Delivery* yaitu Toko Skinbae.Id.

Tabel 1: Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

No	Identitas Peneliti dan Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Nurmia Noviantri, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.	Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dan mempunyai jenis penelitian hukum normative atau <i>liberary research</i>	Persamaan dari penelitian ini terletak pada objek yang akan diteliti yaitu Shopee	Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan penelitian normative sedangkan penulis menggunakan metode penelitian yuridis

	Judul “ <i>Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual-Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta.</i> ”	dengan melakukan pengkajian terhadap undang-undang, buku-buku, dan kitab-kitab fiqh yang berkaitan dengan judul skripsi tersebut.	sebagai salah satu <i>Marketplace</i> yang terkemuka di Indonesia.	empiris. Di sisi lain penelitian ini hanya fokus pada sistem akad yang digunakan untuk transaksi (muamalah) dalam jual-beli secara <i>online</i> , namun penulis lebih terfokus pada perlindungan hukum terhadap salah satu sistem pembayaran <i>Cash On Delivery (COD)</i> yang bisa digunakan dalam aplikasi tersebut.
2.	Miftakhul Kharisma, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro. Judul “ <i>Transaksi Jual-Beli Melalui Media Elektronik Dengan Fitur Serba 10 Ribu Di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah.</i> ”	Jenis penelitian yang digunakan yuridis empiris atau biasa disebut dengan penelitian lapangan, sifat dari penelitian tersebut adalah deskriptif kualitatif. Penelitian tersebut menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian tersebut yakni sumber data primer dan sekunder, dengan metode analisis data secara deskriptif dan menggunakan	Persamaan dari penelitian terletak pada salah satu variable yang akan diteliti oleh peneliti, yakni sebuah <i>Marketplace</i> Shopee dengan sistem atau fitur transaksi jual-beli yang dimilikinya	Perbedaan penelitian terletak pada salah satu variable penelitian. Variable yang digunakan untuk fokus penelitian pada skripsi tersebut adalah fitur “Serba 10 Ribu” yang mempengaruhi akad pada transaksi jual-beli. Sedangkan fokus peneliti terletak pada perlindungan hukum <i>seller shopee</i> dalam metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> perspektif UUPK dan KHES.

		cara berfikir induktif.		
3.	Dhasep Aberta Satriadin, Fakultas Sya'riah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Judul <i>Tinjauan Hukum Islam Terhadap Khiyar Dalam Jual-Beli Sistem COD (Cash On Delivery) (Studi Kasus: COD Barang-Barang Bekas Di Web. Toko Bagus Wilayah Yogyakarta)</i>	Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian lapangan (<i>field research</i>) dan penelitian tersebut bersifat deskriptif analitik yang berarti memaparkan ketentuan pasti, menilai dan memberikan gambaran sistematis fakta atau karakteristik. Pengumpulan data diambil dengan cara interview, dokumentasi, dan observasi. Dan analisis yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan metode induktif.	Persamaan dari skripsi tersebut adalah membahas tentang praktek pembayaran dengan fitur <i>COD (Cash On Delivery)</i> dan sama-sama menggunakan jenis metode penelitian lapangan atau <i>field research</i>	Perbedaan dengan penelitian yang akan di tulis oleh penulis adalah mengenai Perlindungan Hukum terhadap <i>Seller</i> Shopee dalam Praktik Pembayaran <i>Cash On Delivery (COD)</i> Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus di Toko <i>Online</i> Shopee Skinbae.id).
4.	Ela Pratiwi, Fakultas Sya'riah dan Hukum Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan . Judul <i>Perlindungan Hukum Konsumen Jual-</i>	Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kepustakaan (<i>Library Research</i>). Untuk pengumpulan data, metode yang digunakan secara dokumentatif.	Persamaan skripsi tersebut dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah mengenai tinjauan	Perbedaannya terletak pada objek perlindungan hukumnya. Skripsi tersebut membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap jual-beli <i>online</i> , sedangkan peneliti berfokus pada perlindungan penjual (<i>seller</i>) pada salah satu <i>e-commers</i> yaitu shopee

	<i>Beli Online dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan KOnsumen (UUPK) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)</i>	Selanjutnya, data-data yang diperoleh diolah secara deskriptif dengan mengkategorikan data, mengorganisasi data, mendeskripsikan data, dan yang terakhir adalah menarik kesimpulan dari data-data yang telah dianalisa untuk mencapai tujuan penelitian.	hukum perlindungan konsumen menurut UUPK dan KHES. Sedangkan	terutama <i>seller</i> pada toko <i>online</i> “Skinbae,id”. Dan perbedaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan, skripsi tersebut menggunakan metode penelitian <i>library research</i> sedangkan penulis menggunakan metode penelitian <i>field research</i> .
5	Eka Puji Lestari, Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Sumatera Utara,“ Judul Pembatalan Akad Pada Sistem Cash On Delivery Perspektif Wahbah Az-Zuhaili (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah Dan Hukum Uin SU)”	Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian yuridis empiris dengan metode penelitian lapangan (<i>field research</i>) yang digabungkan dengan metode penelitian pustaka (<i>library research</i>). Sehubungan dengan tipe penelitian yang digunakan yakni yuridis empiris maka pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan sosiologis	Persamaan skripsi tersebut dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah terletak pada variabelnya, yaitu mengenai sistem pembayaran dengan menggunakan <i>Cash On Delivery</i> yang ditinjau secara hukum.	Perbedaan yang mendasar mengenai objek penelitian. Pada skripsi ini, objek penelitian adalah Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SU, sedangkan penelitian memilih objek penelitian secara langsung kepada <i>seller</i> sekaligus pelaku usaha yang dirugikan akibat transaksi pembayaran dengan sistem <i>Cash On Delivery</i> yaitu Toko Skinbae.Id.

		(<i>sociological approach</i>) dan menggunakan pendekatan konsep (<i>conceptual approach</i>). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi dokumen		
--	--	--	--	--

B. Kajian Pustaka

1. Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian lain dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹⁴

“Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan tujuan:”¹⁵

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum

¹⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 235

¹⁵ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang- bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

“Perlindungan konsumen berasaskan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”¹⁶

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen didefenisikan sebagai “setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk yang lain dan tidak untuk diperdagangkan.”¹⁷ Pendapat lain merumuskan bahwa konsumen adalah setiap individu atau kelompok yang menjadi pembeli atau pemakai akhir dari kepemilikan khusus, produk, atau pelayanan dan kegiatan, tanpa memperhatikan apakah ia berasal dari pedagang, pemasok, produsen pribadi atau publik, atau apakah ia berbuat sendiri atautkah secara kolektif.¹⁸

¹⁶Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁷ Bab II Pasal 3E Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2010),3

Perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”¹⁹ Dalam rumusan pengertian ini, kalimat “segala upaya menjamin kepastian hukum”, merupakan benteng peniadaan kesewenang-wenangan yang merugikan pelaku usaha untuk melindungi kepentingan konsumen dalam suatu transaksi. Dalam hal ini, bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak menjadi perhatian hukum, karena keberadaan perekonomian Nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha (*seller*).

Dalam pasal 1 ayat 3 UUPK menjelaskan bahwa “yang dimaksud sebagai pelaku usaha adalah “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.²⁰

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain.

Dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 “Tentang pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut”:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

¹⁹Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁰ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

“Hak-hak diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan Adapun dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:”²¹

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau

²¹ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

garasi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan

- f. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- h. Menerima pembayaran sesuai kesepakatan
- i. Mendapatkan perlindungan hukum dari perlakuan atau tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik.
- j. Melakukan pembelaan.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/

diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.²² Namun berbeda halnya dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) pasal 1365 yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut dan pasal 1366 yang menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronoan.

Apabila dikaitkan dengan hukum kontrak, hal tersebut di atas merupakan kegiatan yang ditimbulkan akibat melanggar salah satu atau keseluruhan dari asas-asas dalam hukum kontrak atau perjanjian. Berikut adalah kelima asas penting dalam melakukan hukum kontrak:

- Asas konsensualisme

Asas konsensualisme muncul dari hukum Romawi dan hukum Jerman. Di dalam hukum Germani tidak dikenal asas konsensualisme, tetapi yang dikenal adalah perjanjian riil dan perjanjian formal. Perjanjian riil adalah suatu perjanjian yang dibuat dan dilaksanakan secara nyata (kutan dalam hukum adat). Sedangkan perjanjian formal adalah suatu perjanjian yang telah ditentukan bentuknya, yaitu tertulis (baik berupa akta auetentik

²² Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), 76

maupun akta di bawah tangan).²³

- Asas kebebasan berkontrak

Kebebasan berkontrak ini oleh sebagian sarjana hukum biasanya didasarkan pada pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Demikian pula ada yang mendasarkan pada Pasal 1320 KUH Perdata yang menerangkan tentang syarat sahnya suatu perjanjian.²⁴

- Asas mengikatnya kontrak (*pacta sunt servanda*)

Bahwa pihak-pihak harus memenuhi apa yang telah diperjanjikan, sebagaimana yang disebut dalam pasal 1338 ayat 2 KUH Perdata bahwa perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak, sehingga setiap orang yang membuat kontrak, maka dia terikat untuk memenuhi kontrak tersebut, karena kontrak tersebut mengandung janji-janji yang harus dipenuhi dan janji tersebut mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang.²⁵

- Asas itikad baik

Asas ini merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh maupun kemauan baik dari para pihak. Asas itikad baik terbagi menjadi dua macam, yakni itikad baik *nisbi* dan itikad baik mutlak. Pada itikad yang pertama, seseorang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada itikad yang kedua, penilaian terletak pada

²³ Salim H.S., *Hukum Kontrak*, h. 10.

²⁴ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak*, h. 9.

²⁵ Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis dalam Persepsi Manusia Modern*, (Cet. II; Bandung: PT. Refika Aditama, 2007), h. 96

akal sehat dan keadilan serta dibuat ukuran yang obyektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang objektif.²⁶

- Asas kepribadian (Personalitas).

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan pada pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau ke badan peradilan. Kemudian, menurut pasal 52 UUPK, salah satu kewenangan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa.

Berkaitan hal di atas, pasal 45 UUPK memang menyerahkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengaduan di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Namun, ini tidak berarti dalam mengajukan gugatan harus telah disetujui dahulu oleh para pihak. Menurut penjelasan pasal ini artinya dalam penyelesaian sengketa

²⁶ Salim, H. S., *Hukum Kontrak*, h. 11

konsumen tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian secara damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Jadi, pengajuan gugatannya tidak harus atas persetujuan para pihak, tetapi para pihak dapat bersepakat untuk memilih perdamaian dalam penyelesaian sengketanya.

“Adapun tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:”²⁷

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

²⁷ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang- undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia, dan peran aktif tersebut diberikan melalui organisasi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat dan memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam

mewujudkan perlindungan konsumen.²⁸

Berdasarkan Pasal 1 angka 9 UU Perlindungan Konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Tugas LPKSM menurut Pasal 44 ayat (3) UUPK adalah:

- 1) menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- 3) bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- 4) membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- 5) melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 46 ayat (1) huruf c UUPK, LPKSM mempunyai hak untuk mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dengan syarat, LPKSM tersebut berbentuk badan hukum atau yayasan, dalam anggaran

²⁸ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/9430/MEMBEDAH-LEGAL-STANDING-LEMBAGA-PERLINDUNGAN-KONSUMEN-SWADAYA-MASYARAKAT-DALAM-BERACARA-DI-PENGADILAN.html> diakses pada 2 Maret 2021 pukul 15.52 WIB

dasarnya disebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan LPKSM tersebut telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya. Oleh sebab itu untuk dapat menggugat LPKSM harus dapat membuktikan bahwa dalam Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) dapat berprofesi memberi jasa hukum. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu badan/perkumpulan/badan usaha agar dapat dikatakan sebagai badan hukum (legal person/rechtperson). Menurut doktrin ilmu hukum syarat-syarat tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya harta kekayaan yang terpisah ;
- 2) Mempunyai tujuan tertentu ;
- 3) Mempunyai kepentingan sendiri ;
- 4) Adanya kepengurusan/organisasi yang teratur ;

2. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Dalam istilah di Indonesia dikenal dengan kata “kompilasi” yang secara etimologis kumpulan/himpunan yang tersusun secara teratur. Kata kompilasi tersebut diambil dari bahasa Inggris “*compilation*” atau bahasa Belanda “*compilatie*” yang kemudian dalam term kompilasi diambil kata *compilare* artinya mengumpulkan bersama-sama.

Secara terminologis, kompilasi diartikan mengumpulkan bahan-bahan yang tersedia ke dalam bentuk teratur.²⁹ Selain itu, ada yang mendefinisikan suatu porsen kegiatan pengumpulan berbagai bahan untuk membuat sebuah buku, tabel, statistik, atau yang lain dan mengumpulkannya seteratur mungkin setelah sebelumnya bahanbahan tersebut diseleksi.

Dari pengertian di atas bahwa Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah disusun oleh aparat Negara dalam hal ini Mahkamah Agung dengan penetapan Hukum Islam yang telah disesuaikan di Indonesia. Sehingga dengan adanya KHES tersebut, para pelaku usaha ekonomi yang dilaksanakan menurut prinsip syari'ah apabila terjadi sebuah sengketa hukum dapat diselesaikan dengan rujukan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah. Putusan dalam penyelesaian sengketa diputusan oleh Badan Arbitrase Syari'ah.³⁰ Walaupun demikian, hakim dalam melakukan putusan hukum untuk menggali dan menemukan hukum sehingga tercapai putusan yang adil dan benar.³¹

Isi pada KHES Hal-hal yang terkait di dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah di bagi menjadi 4 (empat) bagian pembahasan, yang disebut dengan istilah Buku, meliputi:³²

- a. Buku I tentang Subyek Hukum dan Amwal

²⁹ Lewis Mulford Adms dkk, Webster's Word University Dictionary, (1965), h. 213 dikutip oleh Marzuki Wahid dan Rumadi, Fiqh Madzhab Negara, (2001), h. 143

³⁰ Surat Edaran Nomor 08 Tahun 2008 tentang Eksekusi Putusan Badan Arbitrase Syari'ah

³¹ Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 02 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah

³² Anggota IKAPI, Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES), (2010), h. 8-194

- b. Buku II tentang Akad
- c. Buku III tentang Zakat dan Hibah
- d. Buku IV tentang Akuntansi Syari'ah

Sedangkan pengelolaan zakat dan wakaf merupakan pembahasan di luar Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah dikarenakan merupakan kegiatan sosial yang bukan komersil. Masing-masing memiliki rujukannya, terkait pengelolaan zakat pada Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 1999 dan wakaf pada Undang-Undang RI Nomor 41 Tahun 2004.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah memiliki beberapa fungsi, yakni sebagai berikut:

- a. Sebagai suatu langkah sasaran antara untuk mewujudkan kodifikasi dan juga unifikasi Hukum Islam yang berlaku untuk warga masyarakat. Dikarenakan mayoritas pendudukan Indonesia beragama Islam dimana keperluan tentang ketentuan hukum nasional yang berlaku dapat menerapkan prinsip syari'ah.
- b. Sebagai pegangan dari para Hakim Pengadilan Agama dalam memeriksa dan mengadili perkara-perkara yang menjadi kewenangannya.
- c. Sebagai pegangan bagi warga masyarakat mengenai Hukum Islam yang berlaku baginya di Indonesia sebagai hasil dari rumusan yang diambil dari berbagai Kitab.

Jual-Beli dalam KHES

Sayyid Sabiq mendefenisikan jual-beli dengan “saling menukar harta dengan harta atas dasar suka sama suka”. Pendapat lain mendefenisikan “menukar barang dengan barang atau barang dengan uang dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan”. Pendapat lain menyatakan, jual-beli adalah saling tukar harta, saling menerima, dapat dikelola (*tasharruf*) dengan *ijab qabul*, dengan cara yang sesuai dengan syara’³³.

Apabila dilihat dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pengertian jual-beli (*al- bai’*) paling tidak harus memenuhi tiga unsur, yakni pihak-pihak, objek, dan kesepakatan.”³⁴ Pihak-pihak yang terikat dalam perjanjian jual-beli terdiri atas penjual, pembeli dan pihak lain yang terlibat di dalam perjanjian tersebut. Obyek jual-beli terdiri atas benda yang berwujud maupun tidak berwujud, yang bergerak maupun tidak bergerak, dan yang terdaftar maupun tidak terdaftar. Sedangkan kesepakatan dapat dilakukan dengan tulisan, lisan dan isyarat yang mana semuanya memiliki makna hukum yang sama.

Agar jual-beli dapat dilakukan secara sah dan memberi pengaruh yang tepat, harus direalisasikan beberapa rukunnya terlebih dahulu. Adapun rukun jual-beli menurut jumhur ulama ada empat yaitu:³⁵

³³ Suhendi Hendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2011), 13

³⁴ Pasal 56 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

³⁵ Abdullah Al-Mushlih, *Fikih Ekonomi Keuangan Islam*, (Jakarta: Darul Haq, 2004), 89

1. Penjual (*muslam ilaih*)
2. Pembeli (*muslam*)
3. Ijab qabul (*shighah*)
4. Benda atau barang yang akan diperjual-belikan (*muslam fihi*).

Dalam segala macam bentuk jual-beli sudahlah pasti berpotensi menimbulkan resiko, oleh karena berbagai sebab yang kadang kurang terpikirkan atau sulit diprediksi jauh sebelumnya. Resiko adalah kewajiban memikul kerugian yang disebabkan oleh suatu kejadian (peristiwa) diluar kesalahan salah satu pihak. Misalnya barang yang diperjual-belikan musnah diperjalanan akibat kecelakaan kendaraan yang dipergunakan untuk mengangkut barang tersebut.

“Adapun kewajiban dari penjual dan pembeli adalah:”³⁶

- 1) Penjual wajib menyerahkan objek jual-beli sesuai dengan harga yang telah disepakati
- 2) Pembeli wajib menyerahkan uang atau benda yang setara nilainya dengan objek jual-beli

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah menyatakan bahwa “kewajiban memikul kerugian yang tidak disebabkan kesalahan salah satu pihak dinyatakan sebagai resiko”.³⁷ Selanjutnya pasal 43 menjelaskan siapa yang wajib menanggung resiko. Pada ayat (1) dinyatakan bahwa kewajiban menanggung kerugian yang disebabkan oleh kejadian di luar kesalahan salah satu pihak dalam

³⁶ Pasal 63 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

³⁷ pasal 42 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

akad, dalam perjanjian sepihak dipikul oleh pihak konsumen atau pembeli. Sedangkan dalam ayat (2) dinyatakan bahwa kewajiban menanggung kerugian yang disebabkan oleh kejadian di luar kesalahan salah satu pihak dalam perjanjian timbal balik, dipikul oleh pihak yang penjual.

“Berakhirnya akad *Bai*’ atau jual-beli apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:”³⁸

- a) Penjual dan pembeli dapat mengakhiri akad jual-beli
- b) Mengakhiri akad jual-beli sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan kesepakatan para pihak
- c) Selesaiannya akad jual-beli harus dilakukan dalam satu rangkaian kegiatan forum
- d) Akad jual-beli berakhir ketika terjadi pembayaran dan penyeraha barang

1) Jual-Beli *Khiyār*

Makna *khiyār* dalam jual-beli berarti boleh memilih antara dua, apakah akan meneruskan jual-beli atau mengurungkannya menurut ulama fiqih seperti yang di kutip oleh Rahmat Syafi’i pengertian *khiyār* adalah suatu keadaan yang menyebabkan akad memiliki hak untuk memutuskan akadnya (menjadikan atau membatalkannya) jika *khiyār* tersebut berupa *khiyār syarat* atau *ruyah*, atau hendaklah memilih di antara dua barang jika *khiyār tāyin*.

³⁸ Pasal 75 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Dijelaskan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 69 yang menyatakan bahwa “penjual dan pembeli mempunyai hak *khiyar* atau hak pilih selama berada di tempat jual-beli, sejak *ijab* dilakukan hingga berakhirnya pertemuan tersebut. Dan *ijab* bisa saja menjadi batal apabila salah satu pihak menunjukkan bahwa mereka tidak ada kesungguhan dalam menggunakan *ijab Kabul*, baik dalam perbuatan maupun perkataan, sehingga tidak ada alasan untuk melanjutkan jual-beli.”³⁹

Fungsi *khiyār* menurut syara adalah agar kedua orang yang berjual-beli dapat memikirkan dampak positif negative masing-masing dengan pandangan ke depan, supaya tidak terjadi penyesalan dikemudian hari yang disebabkan merasa tertipuatau tidak adanya kecocokan dalam memilih barang yang telah dipilih.⁴⁰

2) Jual-Beli Online

Jual-beli *online* atau familiar disebut *online shop* merupakan perdagangan yang mengikuti perkembangan zaman, dimana hampir seluruh lapisan masyarakat mengalami modifikasi sedemikian rupa.⁴¹ Pada mulanya sistem penukaran barang hanya bisa dilakukan secara manual (barter) dengan mengharuskan kehadiran antara penjual dan pembeli di suatu tempat dengan adanya barang disertai dengan transaksi (*ijab* dan *qabul*). Namun dengan kemudahan fasilitas dan semakin canggihnya teknologi, proses jual-beli yang

³⁹ Pasal 69 dan 70 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

⁴⁰ Rufah Abdullah, dan Sohari Sahrani, *Fikih Muamalah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), Cet. Ke-1, 76.

⁴¹ Suhartono, *Perniagaan Syariah: suatu kajian dalam perspektif hukum perikatan Islam*, (Jakarta: Bina Cipta, 2010), 85

tadinya mengharuskan cara manual bisa saja dilakukan via internet.

Mekanisme transaksi dalam bisnis *online* dimulai dengan men-*display* foto produk oleh *seller* pada *blogstore* atau *webstore*. Selain foto produk, *seller* juga menampilkan alamat email dan nomor telepon (ponsel). Selanjutnya bagi *buyer* yang berminat dengan produk yang dipajang oleh *seller* bisa langsung menghubungi *seller* via email, telepon, ataupun SMS (*Short Message Service*). Jika produk yang diminatai *buyer* masih tersedia stocknya, maka *seller* mengkonfirmasi ketersediaan produk tersebut kepada *buyer* serta memberikan informasi mengenai total biaya yang harus dibayarkan mencakup harga produk dan ongkos kirim ke alamat *buyer*. Selain itu, *seller* juga mengirimkan informasi nomor rekening bank tujuan transfer kepada *buyer*. Apabila *buyer* sudah mentransfer sejumlah uang yang sudah ditetapkan, maka *buyer* memberikan konfirmasi balik kepada *seller* dengan cara mengirimkan foto bukti transfer kepada *seller* bahwa pembelian atas produk yang diinginkan *buyer* telah dibayarkan via transfer. Meskipun *buyer* sudah memberikan konfirmasi pembayaran, sebaiknya *seller* mengecek ke rekening bank yang dimiliki. Jika pembayaran telah diterima *seller*, maka barang siap dikirimkan ke alamat *buyer*.

Asas Kontrak Syariah

Dalam Buku II KHES tentang Akad bab II disebutkan beberapa asas yang mendasari suatu kontrak. Asas-asas tersebut yakni: ⁴²

⁴² PPHIMM, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, cet. 1, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), h. 20-22.

- 1) *Ikhtiyari*/ sukarela: setiap akad dilakukan atas kehendak para pihak, terhindar dari paksaan karena tekanan salah satu pihak atau pihak lain;
- 2) *Amanah*/menepati janji: setiap akad wajib dilaksanakan oleh para pihak sesuai dengan kesepakatannya yang ditetapkan oleh yang sama terhindar dari cedera-janji;
- 3) *Ikhtiyati*/kehati-hatian: setiap akad dilakukan dengan pertimbangannya yang matang dan dilaksanakan secara tepat dan cermat;
- 4) *Luzum*/ tidak berubah: setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, sehingga terhindar dari praktik spekulasi atau *maisir*;
- 5) Saling menguntungkan: setiap akad dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak sehingga tercegah dari praktik manipulasi dan merugikan salah satu pihak;
- 6) *Taswiyah*/kesetaraan: para pihak dalam setiap akad memiliki kedudukan yang setara, dan mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang;
- 7) Transparasi: setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak secara terbuka;
- 8) Kemampuan: setiap akad dilakukan sesuai dengankemampuan para pihak, sehingga tidak menjadi beban berlebihan bagi yang bersangkutan;

- 9) *Taisir*/kemudahan: setiap akad dilakukan dengan cara saling member kemudahan kepada masing-masing pihak untuk dapat melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan;
- 10) Iktikad baik: akad dilakukan dalam rangka menegakkan kemaslahatan, tidak mengandung unsur jebakan dan perbuatan buruk lainnya;
- 11) Sebab yang halal: tidak bertentangan dengan hukum, tidak dilarang oleh hukum dan tidak haram;
- 12) *Al-hurriyyah* (kebebasan berkontrak);
- 13) *Al-kitabah* (tertulis).

3. *Marketplace*

Situs-situs *Marketplace* atau *e-commerce* adalah kegiatan bisnis yang melibatkan konsumen, manufaktur, *service provider*, dan perdagangan perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan internet. Situs *Marketplace* ini bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi dengan cara menyediakan tempat berjualan sekaligus tempat pembayaran. Terdapat dua jenis kerjasama di situs *Marketplace* di Indonesia.

a. *Marketplace* murni

Kerjasama *Marketplace* murni adalah situs *Marketplace* hanya menyediakan sebuah lapak yang berbasis *e-commerce* untuk transaksi jual-beli dan fasilitas pembayaran bagi penjual dan pembeli. Penjual yang

melakukan kerjasama *Marketplace* diberikan kekuasaan lebih dalam bertransaksi.⁴³

Penjual berkewajiban untuk menyertakan deskripsi dan foto secara mandiri dan penjual juga dapat menerima penawaran harga dari pembeli. Sebelum melakukan pembayaran, pembeli dapat melakukan tawar-menawar harga kepada penjual. Setelah mendapatkan harga yang disepakati oleh kedua pihak, selanjutnya pembeli dapat mentransfer uang seharga yang telah disepakati sebagai pembayaran.

b. *Marketplace* Konsiyasi

Kerjasama *Marketplace* Konsiyasi atau lebih dikenal dengan istilah titip barang. Penjual hanya perlu menyediakan produk dan detail informasi barang ke pihak *Marketplace*.

Pihak *Marketplace* yang akan mengurus penjualan dari foto produk, gudang, pengiriman barang, hingga fasilitas pembayaran. Lain halnya dengan kerjasama sebelumnya, jenis kerjasama konsiyasi ini pembeli tidak bisa melakukan tawar-menawar harga karena semua alur transaksi ditangani langsung sama pihak *Marketplace*.

Jika diperhatikan dari penjelasan tentang kedua jenis *Marketplace* di atas, maka perbedaan yang mendasar terletak pada peran *Marketplace* sebagai pihak ketiga yang lebih dominan pada kerjasama konsiyasi. Hal

⁴³ <https://www.niagahoster.co.id/blog/marketplace-adalah/> diakses pada 8 Juni 2020 Pukul 14.30 WIB

tersebut dikarenakan pada kerjasama konsiyasi, pihak *Marketplace* yang mengatur semua alur mulai dari produk, penetapan harga, jenis transaksi hingga pengiriman barang kepada pembeli. Dengan begitu pertanggung jawaban dari adanya transaksi penuh terhadap pihak *Marketplace* .

4. *Cash On Delivery (COD)*

Cash On Delivery secara bahasa, *Cash* artinya tunai, *On* artinya pada, saat, dsb, dan *Delivery* artinya adalah pengiriman. Jika secara istilah *COD* adalah pembayaran tunai yang dilakukan saat barang yang dibeli sudah sampai tujuan, dengan kata lain *COD* berarti transaksi jual-beli dengan langsung bertemunya penjual dan pembeli.

COD artinya harga barang yang dibeli harus dibayar sebesar harga faktur pada saat barang dikirim dan diterima pembeli.⁴⁴ Karena pada proses transaksi *COD* penentuan harga, tawar menawar dilakukan sebelum penjual dan pembeli bertemu. Dalam hal ini, mekanisme ketika menggunakan metode *COD* dalam jual-beli di Shopee adalah ketika pembeli melakukan *checkout* maka penjual sudah harus melakukan pengiriman barang yang dipilih oleh pembeli.

Menurut Bird Robinson mengenai pengertian *Cash On Delivery* “*Sometimes goods are shipped Cash On Delivery (C.O.D.), which means that at the time of delivery, the person who receives the goods must pay the cost of the*

⁴⁴ Tri Astuty, *Buku Pedoman Umum Pelajar Ekonomi*, (Jakarta: Vicosta Publishing, 2015), Cet. Ke-111.

*merchandise plus a C.O.D. Handling fee. Some delivery services that handle C.O.D. Merchandise will accept a check for the exact amount; others insist on cash. If a check is acceptable, it should be made out to the supplier and not to the delivery service. The business assistant should never accept COD. Package unless it is something that has been ordered and is expected. When paying for a COD. Delivery. The business assistant should receive a signed receipt of payment”.*⁴⁵

Sedangkan, pembeli belum ada kewajiban untuk melakukan pembayaran, karena pembayaran diberikan kepada kurir suatu jasa ekspedisi yang dipilih menggunakan uang tunai. Setelah barang diterima pembeli dan pembeli membayar kepada kurir ekspedisi tersebut, barulah dana dapat diterima oleh pihak penjual (yang akan dicairkan oleh pihak Shopee).

Pembeli dapat memastikan beberapa hal sebelum melakukan pembelian menggunakan metode pembayaran *COD*:⁴⁶

1. Per tanggal 4 Januari 2021, metode pembayaran *COD* (Bayar di Tempat) berlaku tanpa min. pembelian hingga maks. pembelian Rp3.000.000.
2. Pastikan alamat pengiriman termasuk ke dalam area jangkauan jasa kirim yang dipilih oleh Pembeli.

⁴⁵ Bird Robinson, *Modern Dental Assisting 11th Edition*, (Canada: Elsevier Saunders), 1105.

⁴⁶ <https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-melakukan-pembelian-menggunakan-COD-Cash-on-Delivery> diakses pada tanggal 1 Februari 2021 pada pukul 13.35 WIB

3. Pastikan Penjual sudah mengaktifkan metode pembayaran *COD* di toko.

Pembeli dapat melihat pada produk yang akan dibeli.

4. Saat ini metode pembayaran *COD* dapat digunakan bersamaan dengan jasa kirim J&T Express, Shopee Express dan JNE (Pengiriman dari luar negeri).

Jasa kirim yang mendukung metode pembayaran *COD* antara lain J&T Express, Shopee Express, dan pengiriman dari luar negeri. Saat ini pengiriman dengan jasa kirim J&T Express dan Shopee Express untuk metode pembayaran Bayar di Tempat dilindungi asuransi. Berikut area yang dijangkau berdasarkan jasa kirim yang menggunakan metode pembayaran *COD*.⁴⁷

Tabel 2: Data wilayah *COD* pada *Marketplace* Shopee

	J&T Express	Shopee Express		Standar Ekspres
		Sameday	Standard	
Area Jangkauan	Seluruh Indonesia	Wilayah Banten dan Jabodetabek	Hanya Kota- Kota Besar Di Indonesia dan kecuali daerah Papua	Banten, DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta, dan Jawa Tengah

⁴⁷<https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-opsi-pembayaran-COD-Cash-on-Delivery> diakses pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.31 WIB

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan rangkaian kegiatan ilmiah yang tersusun secara sistematis dan terstruktur sehingga memiliki tujuan tertentu baik secara praktis maupun teoritis.⁴⁸ Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Jika dilihat dari materi substansial pada penelitian ini, Jenis penelitian hukum yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) atau bisa juga disebut sebagai penelitian yuridis empiris karena peneliti melakukan pengumpulan data-data informasi secara langsung ke lapangan. Penelitian empiris adalah penelitian lapangan dengan menggunakan data-data yang diperoleh fakta lapangan.⁴⁹ Tujuan dari penelitian empiris ini adalah mengetahui fakta-fakta lapangan dan data-data yang dibutuhkan. Setelah data dan fakta terkumpul barulah masalah bisa teridentifikasi dan mencari metode mengenai penyelesaian masalah.⁵⁰

Dalam hal ini penyusun meneliti tentang Perlindungan Hukum terhadap *Seller* Shopee dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif

⁴⁸J.R.Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Cikarang: Grasindo, 2010), 5

⁴⁹ Kartini Kartono, *Pengantar Riset Social*, (Bandung: Manjar Maju, 2002), h. 32.

⁵⁰ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), h. 16.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus di Toko *Online* Shopee Skinbae.id)

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian yuridis sosiologis karena peneliti melakukan analisis perlindungan hukum *seller* Shopee yang mengalami kerugian akibat pembeli yang melakukan pembatalan sepihak dan tidak memiliki itikad tidak baik berdasarkan perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat di mana penelitian dilakukan atau dilaksanakan. Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah di Perumahan Graha Dewata Kecamatan Lowokwaru Kota Malang yang di mana tempat tersebut merupakan alamat toko SKINBAE.ID.

D. Sumber Data

Data merupakan segala informasi yang berhubungan dengan persoalan dalam suatu penelitian yang kemudian dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan penelitian sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam analisa maupun pengambilan keputusan. Dengan demikian, peneliti memerlukan

berbagai data yang mendukung dalam penulisan skripsi ini. Data yang dikumpulkan meliputi :

a. Data Primer

Data primer merupakan data dasar yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yakni perilaku warga masyarakat, melalui penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan informasi data yang diperoleh langsung dari narasumber yang bersangkutan untuk mendapat data yang akurat. Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau informan, yaitu “Mbak Atria”, selaku pemilik *online shop* Skinbae.id

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, thesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.⁵¹

E. Metode Pengumpulan data

Penyusun menggunakan metode sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung dengan responden. Interview ini ditujukan pada orang-orang tertentu. Jenis wawancara yang dipergunakan adalah wawancara terstruktur.

⁵¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal. 106.

b. Dokumentasi

Metode yang digunakan untuk memperoleh data melalui pengumpulan data, gambar maupun catatan secara sistematis terhadap permasalahan yang diteliti.

F. Teknik Analisis data

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data-data tersebut dengan menggunakan metode analisis kualitatif (tidak berupa angka-angka) dengan cara deduktif induktif.⁵²

Deduktif yaitu menganalisa data yang bersifat umum untuk menilai data yang bersifat khusus guna memberikan penilaian dengan menggunakan ketentuan yang ada di dalam hukum positif dan hukum Islam tentang Perlindungan Hukum Terhadap *Seller* Shopee Dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus Di Toko *Online* Shopee Skinbae.Id). Induktif yaitu metode berfikir dengan memaparkan ketentuan-ketentuan yang bersifat khusus.

⁵² Saifudin Azwar, Metodologi Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hal. 1

G. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Terdiri dari latar belakang masalah, yang menceritakan tentang dasar masalah secara umum dan terdiri dari aspek filosofis, aspek yuridis, aspek sosiologi, aspek teoritis, dan masalah hukum yang sesuai dengan masalah.

Perumusan masalah, yang diceritakan tentang tulisan pendek dalam bentuk pertanyaan yang biasanya terletak di awal laporan atau proposal dan biasanya terletak setelah latar belakang yang dijelaskan dalam laporan.

Tujuan penelitian, yaitu mendapatkan formula dari hasil penelitian melalui proses menemukan, menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu pengetahuan.

Manfaat penelitian adalah dampak dari pencapaian tujuan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi penjelasan tentang penelitian sebelumnya yang menceritakan tentang kesamaan dan perbedaan antara peneliti sebelumnya dan penulis dalam satu tema yaitu tentang perlindungan hukum terhadap *seller* shopee dalam praktik pembayaran *Cash On Delivery (cod)*. Bab ini juga berisi tentang kerangka teori yang menceritakan tentang konsep penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Terdiri dari Paradigma penelitian yaitu cara berpikir yang diadopsi oleh peneliti tentang bagaimana desain penelitian dibuat dan bagaimana penelitian akan dilakukan.

Pendekatan penelitian adalah kerangka pikiran yang menjelaskan bagaimana peneliti melihat fakta-fakta kehidupan sosial dan perlakuan peneliti terhadap sains atau teori.

Teknik Penggalan data, Teknik Analisis data, Uji Keshahihan Data. Sistematis diskusi diceritakan tentang pengaturan setiap bab.

BAB IV Hasil Penelitian dan Diskusi

Bab ini terdiri dari penjelasan dan deskripsi tentang hasil penelitian yang menceritakan mengenai Perlindungan Hukum terhadap *Seller* Shopee dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus di Toko *Online* Shopee Skinbae.id).

BAB V Penutup

Bab ini terdiri dari kesimpulan mengenai hasil penelitian yang menjelaskan Perlindungan Hukum terhadap *Seller* Shopee dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus di Toko *Online* Shopee Skinbae.id) dan saran yang nantinya akan

berguna bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya melalui *Marketplace* serta bagi para pembaca, khususnya yang akan melanjutkan penelitian dari penelitian ini.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Obyektif *Online Shop* Skinbae.Id

Skinbae.id merupakan sebuah toko yang berdiri sejak tahun 2017 dan beralamat di Perumahan Graha Dewata No.3 kecamatan Lowokwaru, Kota Malang Jawa Timur dengan pemilik tunggal yaitu Atria Ayu. Toko tersebut bergerak pada bidang kecantikan dan kesehatan yang terpercaya dan dikenal masyarakat luas terutama di kalangan remaja wanita di kota Malang Jawa Timur. Dimana Skinbae.Id sebagai sebuah *online shop* yang menyediakan berbagai macam perawatan wajah dan kulit yang berkualitas dan tentunya produk original yang tak kalah saing dengan produk yang berada di toko-toko lain. Sehingga tak menutup kemungkinan nantinya Skinbae.Id ini akan menjadi pilihan utama para pecinta *skincare* di Indonesia dalam memenuhi kebutuhan konsumen untuk memiliki beragam produk *skincare* yang mereka butuhkan.⁵³

Skinbae.Id memang awalnya hanya membuka toko via Instagram dengan nama yang sama. Dengan melihat antusias konsumen dan semakin meningkatnya penjualan, pemilik toko tersebut akhirnya membuka toko juga pada *Marketplace* Shopee. Mengingat banyaknya penawaran yang menggurkan konsumen pada *Marketplace* Shopee, misalnya program gratis ongkir untuk pengiriman luar kota

⁵³ Atria Ayu, wawancara, (Malang, 28 Januari 2021)

dan juga adanya fitur pembayaran dengan sistem *COD* atau bayar di tempat. Ragam produk yang disediakan juga beragam. Tak hanya produk *skincare* melainkan ada juga produk lain seperti sarung jempol premium untuk gamers, sedotan stainless serta *reusable bag* yang ramah lingkungan⁵⁴.

Skinbae.Id juga melayani pembelian secara grosir dan eceran, serta melayani sistem *COD (Cash On Delivery)* dengan adanya kesepakatan waktu dan tempat yang telah ditentukan, serta pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan sistem *online*. Pemilik melayani pengiriman secara *online* ke berbagai wilayah di Indonesia mulai dari Sabang sampai Merauke, sehingga pemilik yakin dengan produk yang berkualitas dan harga yang sangat kompetitif, pemilik mampu untuk bersaing dengan toko-toko lainnya, dan yakin bahwa Skinbae.Id mampu memberikan yang terbaik untuk semua pelanggan.⁵⁵

Skinbae.Id bisa tetap eksis dan bersaing dengan beberapa toko yang menyediakan produk *skincare* ternama lainnya itu semua berkat dukungan dan kerjasama dari semua pelanggan setia Skinbae.Id yang selalu menggunakan produk-produk yang tentunya original dari Skinbae.Id dan telah merekomendasikannya kepada teman-teman lainnya. Karena tanpa adanya dukungan dari pelanggan setia Skinbae.Id, maka Skinbae.Id tidak akan bertahan sampai saat ini dan tidak akan sampai sebesar ini.

⁵⁴ Atria Ayu, wawancara, (Malang, 28 Januari 2021)

⁵⁵ Atria Ayu, wawancara, (Malang, 28 Januari 2021)

Saat ini Skinbae.Id sudah dapat diakses melalui toko *online* ternama, yaitu Shopee. Dan dapat diakses juga melalui media sosial seperti Instagram atau juga bisa langsung meghubungi nomor whatsapp pemilik toko. Di bawah ini lampiran link Skinbae.Id di toko *online* dan media sosial.

- <https://shopee.co.id/skinbae.id> (Shopee)
- <https://www.instagram.com/skinbae.id/> (Instagram)

B. Mekanisme *Cash On Delivery (COD)* Pada *Marketplace* Shopee

Banyaknya kemudahan yang ditawarkan dengan belanja secara *online*. Kemudahan tersebut salah satunya berupa sistem pembayaran di tempat atau *Cash On Delivery (COD)*. *E-commers* yang bisa melakkan layanan pembayaran di tempat atau *COD* adalah Shopee. Tak dipungkiri pada era sekarang, shopee menjadi *e-commers* yang terpopuler di Indonesia, karena pelayanannya yang tergolong memuaskan konsumen dengan adanya program gratis ongkir, pemilihan ekspedisi, hingga beberapa pilihan metode pembayaran salah satunya dengan sistem pembayaran di tempat atau *Cash On Delivery (COD)*. Namun, tak semua sistem pembayaran tersebut bisa dilakukan oleh penjual. Pembayaran deengan sistem *COD* tersebut hanya bisa dilakukan oleh penjual yang mengaktifkan pelayanan *COD* pada *Marketplace* Shopee.

Tak semua *e-commers* atau *Marketplace* yang menawarkan metode pembayaran dengan sistem *COD*. Terlebih lagi metode pembayaran tersebut tak hanya tersedia untuk satu kota saja, namun juga untuk seluruh kota di Indonesia.

Hal tersebut bisa saja terjadi dikarenakan pihak Shopee bekerjasama dengan pihak logistic yang memungkinkan pengguna Shopee membayar ketika barang telah sampai di tangan konsumen. Metode pembayaran tersebut sangat membantu konsumen atau pembeli yang tak memiliki saldo di ATM ataupun yang jauh dari atau tak sempat ke *merchant* pembayaran Shopee seperti Indomart atau Alfamart.

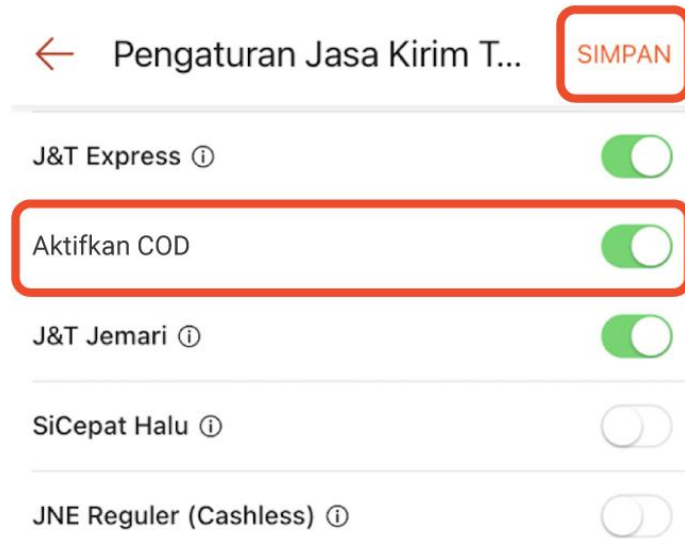
1. Cara mengaktifkan jasa kirim yang mendukung metode pembayaran *COD* (untuk Penjual)⁵⁶

Apabila *seller* atau penjual pada *Marketplace* Shopee hendak mengaktifkan jasa kirim yang mendukung pembayaran dengan sistem *COD*, maka bisa melakukan langkah-langkah berikut:

a. Via Aplikasi

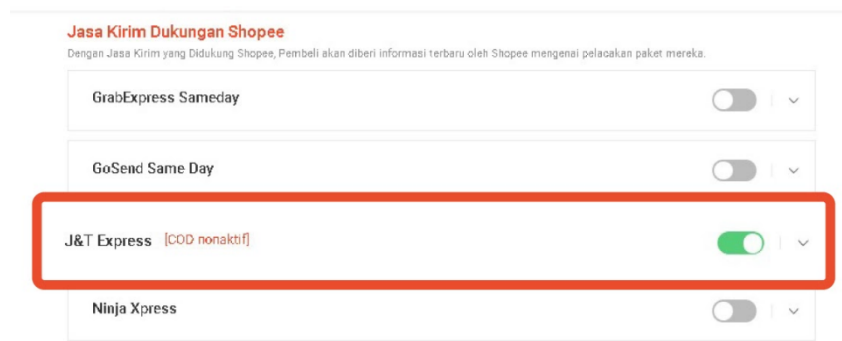
- Pada tab **Saya**, klik **Toko Saya**.
- Klik **Jasa Kirim Saya**.
- Aktifkan jasa kirim yang mendukung metode pembayaran *COD* (J&T Express & Shopee Express).
- Aktifkan metode pembayaran *COD*, lalu klik **Simpan**, seperti pada gambar berikut

⁵⁶ <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-opsi-pembayaran-COD-Cash-on-Delivery> diakses pada tanggal 2 Februari 2021 pukul 11.39 WIB

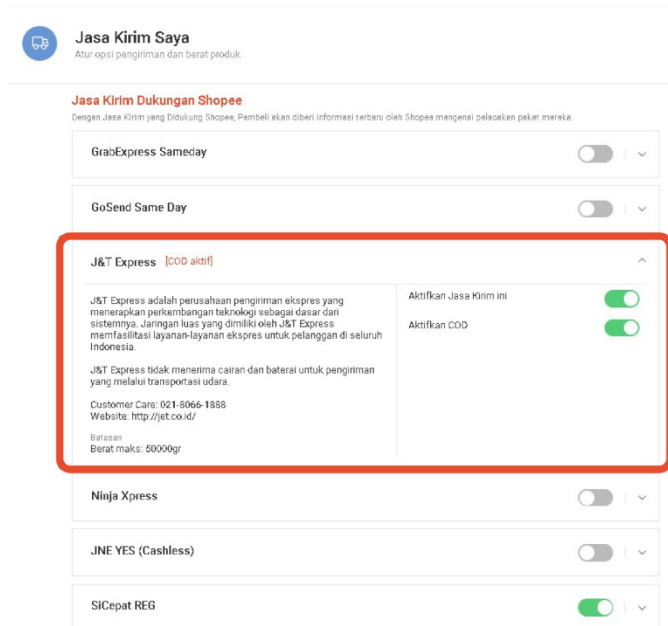


b. Via *Seller Centre*

- Klik **Pengaturan Toko** pada halaman utama *Seller Centre*.
- Klik **Jasa Kirim Saya**.



- Klik tombol , lalu klik  pada **Aktifkan COD**.



2. Cara membeli menggunakan metode pembayaran *COD* (Bayar di Tempat)⁵⁷

Konsumen dapat melakukan pembelian menggunakan pembayaran dengan sistem *COD* dengan melakukan langkah-langkah berikut:

- Pilih jasa kirim & pilih *COD* sebagai metode pembayaran.
- Bayar pesanan beserta ongkos kirim (jika ada) secara tunai di tempat kepada kurir sesuai dengan total biaya yang tertera di halaman *checkout*.
- Pembeli dapat memastikan beberapa hal sebelum melakukan pembelian menggunakan metode pembayaran *COD*:
 - Per tanggal 4 Januari 2021, metode pembayaran *COD* (Bayar di Tempat) berlaku tanpa min. pembelian hingga maks. pembelian Rp3.000.000.

⁵⁷ <https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-melakukan-pembelian-menggunakan-COD-Cash-on-Delivery> diakses pada tanggal 2 Februari 2021 pukul 22.30 WIB

- Pastikan alamat pengiriman termasuk ke dalam area jangkauan jasa kirim yang dipilih oleh Pembeli.
 - Pastikan Penjual sudah mengaktifkan metode pembayaran *COD* di toko. Pembeli dapat melihat pada produk yang akan dibeli.
 - Saat ini metode pembayaran *COD* dapat digunakan bersamaan dengan jasa kirim J&T Express, Shopee Express dan JNE (Pengiriman dari luar negeri).
- d. Pembeli juga dapat menggunakan filter pada saat mencari produk yang menerima metode pembayaran *COD*. Pembeli dapat mengikuti langkah-langkah berikut:
- Pembeli dapat mengetik kata “*COD*” dan klik “*COD* (Bayar di Tempat)” pada kolom pencarian.
 - Pembeli juga dapat mengetik nama produk yang dicari pada kolom pencarian, lalu klik tab “*COD*”.
- e. Pembeli harus melakukan pembayaran ke kurir sebelum menerima/membuka paket.
- f. Pembeli yang melakukan penolakan pembayaran atau tidak ada di tempat saat kurir mengirim paket 2x dalam 60 hari akan diblokir dari sistem pembayaran *COD*.
- g. Per 25 Januari 2021, metode pembayaran *COD* dikenakan biaya penanganan yang berlaku untuk seluruh Pengguna Shopee.

- Untuk pesanan *COD* pertama s/d ke-6 kali akan dikenakan biaya penanganan sebesar 0%. Khusus Pengguna lama, biaya penanganan akan dihitung secara prorata, yaitu berdasarkan jumlah transaksi *COD* yang telah digunakan sebelum tanggal 25 Januari 2021 (contoh: jika Pengguna telah memesan 3 kali sebelum tanggal 25 Januari 2021, biaya penanganan sebesar 0% hanya akan berlaku pada pesanan ke-4 s/d ke-6).
- Untuk pesanan *COD* ke-7 kali dan seterusnya akan dikenakan biaya penanganan sebesar 3%.
- Pengguna yang teridentifikasi sebagai *Dropshipper*, baik dengan mengaktifkan tombol fitur *dropship* ataupun yang teridentifikasi pernah melakukan transaksi *COD* ke lebih dari 3 alamat yang berbeda, akan dikenakan biaya penanganan sebesar 9%.
- Penjual yang teridentifikasi secara sistem memiliki pesanan *dropship* melebihi pesanan normal, maka seluruh pesanannya akan dikenakan biaya penanganan sebesar 9%.

C. Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *Cash On Delivery (COD)*.

COD (Cash On Delivery) adalah pembayaran tunai yang dilakukan saat barang yang dibeli sudah sampai tujuan, dengan kata lain *COD* berarti transaksi

jual-beli dengan langsung bertemunya penjual dan pembeli. Dari akar kata "*cash*" dan "*delivery*", sebenarnya sudah mengandung pengertian bahwa *COD* adalah layanan di mana konsumen/pembeli sepakat dengan penjual untuk membayar ketika barang yang dibelinya sampai ke alamat pengiriman. Alamat ini bisa alamat rumah atau alamat kantor di mana memang pembelinya sedang berada di sana. Jadi tidak ada istilah "membeli kucing dalam karung". Begitu barang sudah sampai ke alamat maka baru di bayar harga barang tersebut.

Didukung dengan adanya asuransi untuk opsi pembayaran *COD* atau bayar di tempat. Saat ini pengiriman dengan jasa kirim Shopee Express dan J&T Express dilindungi asuransi yang dibayar oleh Shopee.⁵⁸

1. J&T Express

J&T Express menyediakan Garansi 100% tanpa biaya tambahan di mana nominal penggantian senilai dengan harga barang. Jika terdapat kasus barang *COD* yang hilang atau rusak pada saat pengiriman menggunakan jasa kirim J&T Express (baik dalam perjalanan ke Pembeli atau ke Penjual saat barang dikembalikan), konsumen dapat melaporkan kendala tersebut dengan mengisi form yang disediakan oleh pihak Shopee. Pihak Shopee akan membantu memproses pelaporan konsumen ke pihak jasa kirim selama pelaporan di terima oleh pihak Shopee masih dalam kurun waktu 6x24 jam

⁵⁸ <https://help.shopee.co.id/s/article/Apakah-ada-asuransi-untuk-opsi-pembayaran-COD> diakses pada tanggal 3 Februari 2021 Pukul 13.35 WIB

semenjak sejak status pengiriman dinyatakan telah dikembalikan atau 2x24 jam terhitung sejak resi pengiriman dinyatakan telah diterima pihak Pembeli.

Mekanisme klaim asuransi J&T Express *COD* dapat dilihat pada bagan di bawah ini:



2. Shopee Express

Saat ini Shopee Express juga menyediakan Garansi 100% tanpa biaya tambahan untuk pengiriman menggunakan Shopee *Express* Standard, Shopee *Express* Sameday, dan Shopee *Express* Instant di mana nominal penggantian senilai harga barang. Jika terdapat kasus barang *COD* yang hilang ataupun rusak pada saat pengiriman menggunakan jasa kirim Shopee *Express*, konsumen dapat menghubungi *Customer Service* Shopee. Tim *Customer Service* Shopee akan membantu memproses pelaporan konsumen ke pihak jasa kirim selama pelaporan diterima dalam kurun waktu 6x24 jam sejak status pengiriman dinyatakan telah dikembalikan atau sejak resi pengiriman dinyatakan telah diterima oleh pihak konsumen atau pembeli.

Namun, penggantian tersebut tidak berlaku untuk Toko Dikelola Shopee dan Pengiriman Luar Negeri.

Mekanisme klaim asuransi untuk Shopee Express *COD* dapat dilihat pada bagan di bawah ini:



Berdasarkan pemaparan di atas, memanglah sangat aman jika konsumen menginginkan transaksi jual-beli secara *online* dengan memilih *COD* atau *Cash On Delivery* sebagai metode pembayaran. Banyaknya keuntungan yang didapatkan oleh pembeli apabila memilih transaksi dengan metode pembayaran tersebut. Diantaranya adalah apabila pembeli tak memiliki saldo di rekening ataupun tidak sempat ke *merchant* Shopee untuk melakukan pembayaran. Dengan demikian juga pembeli tidak merasa tertipu oleh penjual yang melakukan kecurangan serta apabila ada kerusakan atau kehilangan barang, hal itu tidak dibebankan sama sekali kepada pembelinya dikarenakan adanya asuransi dari pihak ekspedisi.

Dari berbagai macam kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan pembayaran dengan sistem *COD*, namun pada praktiknya selama ini juga terdapat beberapa kendala yang mana permasalahan tersebut apabila dikalkulasi lebih banyak merugikan pihak penjual terutama pada *Marketplace* Shopee. Hal tersebut didasari adanya informasi yang menyatakan demikian. Misalnya adanya *fake order* atau pesanan tipu-tipu yang merugikan *seller*⁵⁹ dan terjadinya sistem *COD* Shopee yang *error* sehingga dapat mempersulit pencairan dana ke penjual.⁶⁰

Hal serupa juga dialami oleh *online shop* Skinbae.Id. Pemilik toko tersebut juga menjelaskan beberapa hal terkait dengan sistem pembayaran *COD*, diantaranya :⁶¹

1. Pembeli tidak ada ditempat barang akan di kembalikan

Fitur *COD* artinya pembeli akan membayar barang yang mereka pesan ketika barang telah sampai, namun terkadang ada suatu kondisi dimana ketika kurir mengantarkan paket ke alamat pembeli tapi tidak ada orang maka paket tersebut akan *direct return* atau dikembalikan kepada penjual.

2. Pembeli tidak ada uang untuk bayar ketika barang sampai

Banyak sekali pembeli yang beralasan ketika barang sudah sampai, mereka bilang ke kurir bahwa mereka tidak ada uang saat itu. Sehingga

⁵⁹<https://mediakonsumen.com/2020/09/16/surat-pembaca/sistem-cod-shopee-rentan-tipu-tipu-atau-fake-order-yang-merugikan-seller> diakses pada tanggal 3 Februari 2021 pukul 17.08 WIB

⁶⁰<https://mediakonsumen.com/2019/07/31/surat-pembaca/sistem-cod-error-pihak-shopee-mempersulit-pencairan-dana-ke-penjual> diakses pada tanggal 3 Februari 2021 pukul 17.08 WIB

⁶¹ Atria Ayu, wawancara, (Malang, 28 Januari 2021)

barang yang sampai tidak bisa dibayar, secara otomatis barang tersebut akan dikembalikan ke penjual.

3. Pembeli tidak merasa membeli (bohong)

Ada aja alasannya sampai rela berbohong, yaitu pembeli bilang kalau dia tidak merasa membeli barang. Tentu saja kurir tidak bisa berbuat banyak, maka solusi yang di ambil adalah mengembalikan paket kepada penjual.

4. Resiko Rusak ketika di kembalikan ke Penjual

Pada saat mengalami proses *return* ke penjual, maka terdapat resiko yang dapat ditanggung oleh penjual. Seperti barang rusak saat perjalanan dan sebagainya.

5. Harusnya barang sudah laku, barangnya malah jalan-jalan Harusnya barang penjual bisa laku dibeli oleh pembeli lain, ini malah lama di perjalanan (waktu kirim dan waktu kembali).

Apabila melihat demikian adanya yang merupakan bentuk dari pembatalan sepihak dari pihak konsumen terhadap penjual, perlu ditinjau lebih mendalam mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha atau *seller* terutama perlindungan dari sisi hukum. Dengan harapan nantinya tidak ada lagi tindakan kesewenang-wenangan dari pihak konsumen sehingga merugikan penjual baik kerugian berupa materi ataupun immateri. Dalam hal yang menyangkut kepentingan pelaku usaha

haruslah menjadi perhatian hukum, karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha (*seller*).

Selain itu, pelaku usaha yang dalam hal ini adalah pihak Skinbae,Id juga harus melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Adapun dalam “Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha sebagai berikut.”⁶²

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garasi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

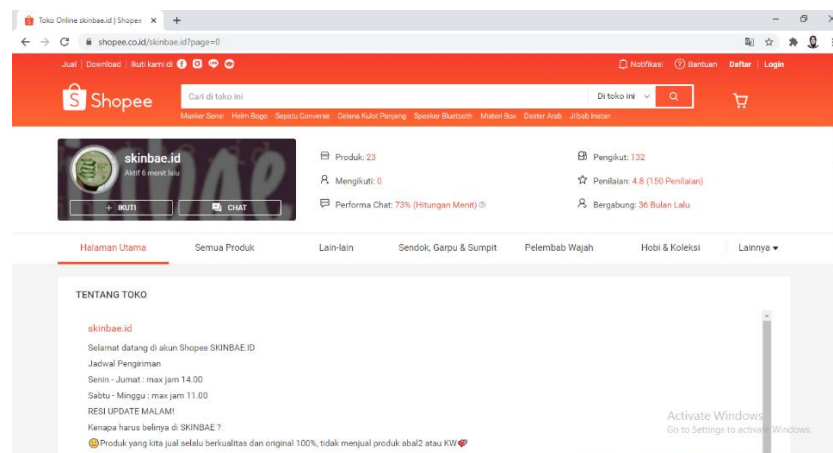
⁶² Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- h. Menerima pembayaran sesuai kesepakatan
- i. Mendapatkan perlindungan hukum dari perlakuan atau tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik.
- j. Melakukan pembelaan.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Namun berbeda halnya dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) pasal 1366 yang menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronoan.

Iktikad baik tentunya telah dilakukan oleh pihak *online shop* Skinbae.Id selaku pelaku usaha. Hal tersebut terbukti dengan memberikan informasi secara jelas kepada konsumen mengenai produk yang dijualnya, mulai dari jenis produk, kegunaan produk, cara pemakaian, kelebihan dan kekurangan produk. Untuk produk yang dijual juga bukan sembarang produk, yang dijual hanyalah produk original dengan kualitas terbaik sehingga memiliki nilai guna yang tinggi serta ramah lingkungan.

Dalam melayani konsumen juga ramah, jujur dan tidak deskriminatif yang terbukti dengan keterangan pada laman *online shop*nya di Shopee yang menyatakan performa chat dibalas sebesar 73% dalam hitungan menit serta rating yang didapatnya tergolong baik yaitu 4.8 dari 150 penilaian dengan jumlah pengikut sebanyak 132 pengikut di akun shopee. Skinbae.Id juga memiliki ribuan pengikut pada akun *online shop*nya di media social Instagram.



Gambar laman *online shop* Skinbae.Id pada *Marketplace* Shopee

Pelaksanaan kewajiban tak adil rasanya apabila tak dibarengi dengan perolehan hak atas perbuatannya. Kewajiban telah ditunaikan oleh pihak Skinbae.Id, namun dengan adanya permasalahan yang didapat akibat transaksi jual-beli *online* dengan fitur pembayaran secara *COD*, ia tak mendapat haknya sebagai pelaku usaha sebagaimana yang telah diatur pada perundang-undangan.

Dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan

mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

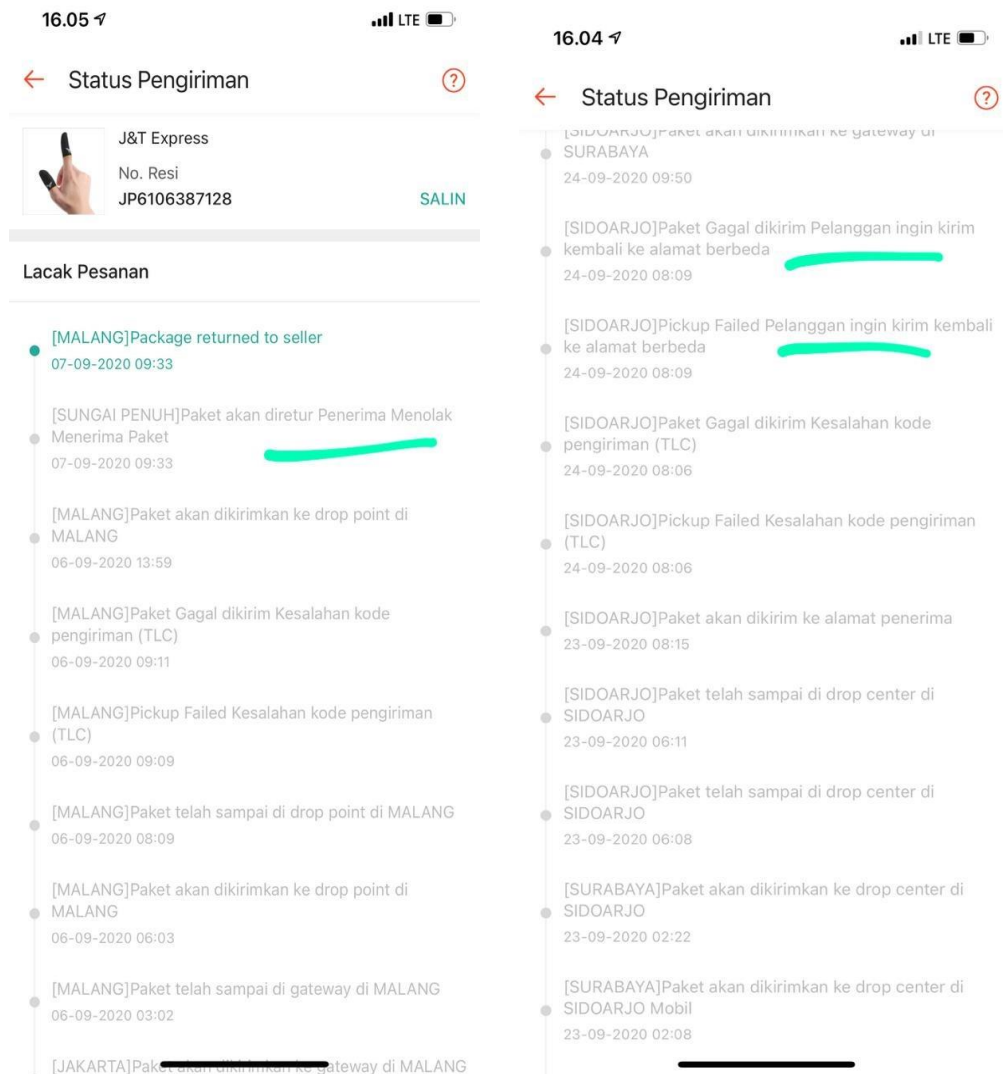
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Adanya peraturan tersebut cukup menjelaskan bahwa setiap pelaku usaha yang dalam hal ini Skinbae.Id juga berhak mendapatkan iktikad baik dari para konsumennya yang memilih transaksi dengan metode pembayaran *COD*. Misalnya dalam hal pembayaran yang telah dijabarkan pada pasal 6 huruf a di atas. Dari sekian kasus yang ia alami telah banyak konsumen yang mengabaikan hal demikian yaitu pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *COD*, sehingga harus menanggung rasa kecewa akibat hilangnya iktikad baik dari pihak konsumen. Tak hanya kerugian berupa materi namun juga immateri yang didapat. Untuk solusi dari pihak *Marketplace* Shopee juga kurang memuaskan pihak konsumen, pasalnya tak adanya peraturan maupun payung hukum yang jelas dari pihak Shopee yang didedikasikan kepada *seller* yang mengaktifkan fitur pembayaran *COD* pada toko *online*. Pihak Shopee menyarankan untuk

menghubungi *Call Center* dengan melalui beberapa tahapan apabila ada keluhan dari para pengguna aplikasi belanja *online* tersebut.

Dalam penanganan pengembalian barang yang gagal dikirim karena barang ditolak oleh pembeli atau pembeli yang tidak membayar barang *COD*-nya sehingga barang harus harus di *retur* atau dikembalikan kepada pihak penjual, shopee memberikan kebijakannya yakni berupa ongkos kirim secara penuh. Ongkos tersebut dipergunakan untuk mengembalikan barang dari pihak pembeli kepada pihak penjual. Selain itu, adanya notifikasi pada status pengiriman barang di aplikasi shopee khusus penjual yang memberikan informasi bahwa barang yang dikirim di tolak oleh penerima barang. Meskipun mengecewakan pembeli, notifikasi tersebut dapat memberikan informasi kepada penjual akan status pengiriman barangnya.⁶³

⁶³ Atria Ayu, wawancara, (Malang, 28 Januari 2021)



Gambar Status Pengiriman Barang Yang Gagal Dikirim pada Akun Shopee Seller

Adapun apabila pihak Skinbae.Id berkenan mengajukan gugatan ke pengadilan karena merasa dirugikan oleh konsumen, dia berhak melakukannya. Apalagi dalam KUH Perdata dikenal dengan “azaz legitima persona”, yang memberikan hak kepada siapapun untuk mengajukan gugatan. Hal tersebut

didasari dengan adanya Pasal 1365 yang menyatakan bahwa tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut

Menurut Pasal 52 UUPK, pihak Skinbae.Id yang berkedudukan sebagai pelaku usaha sekaligus konsumen atau pengguna *Marketplace* Shopee diperkenankan untuk mengajukan aduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atas permasalahan yang dialaminya akibat pembatalan sepihak dari konsumen yang menggunakan fitur *Cash On Delivery (COD)*. Salah satu kewenangan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa.

Berkaitan hal di atas, pasal 45 UUPK memang menyerahkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengaduan di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Namun, ini tidak berarti dalam mengajukan gugatan harus telah disetujui dahulu oleh para pihak yaitu pihak Shopee juga konsumen yang bersangkutan. Menurut penjelasan pasal ini artinya dalam penyelesaian sengketa, tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian secara damai oleh kedua belah pihak

yang bersengketa. Jadi, pengajuan gugatannya tidak harus atas persetujuan para pihak, tetapi para pihak dapat bersepakat untuk memilih perdamaian dalam penyelesaian sengketa.

D. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap pembatalan sepihak jual-beli di Shopee yang menggunakan fitur *Cash On Delivery (COD)*.

Jual-beli menurut bahasa, artinya menukar kepemilikan barang dengan barang atau saling tukar menukar.⁶⁴

مُتَا بَلَّةُ الشَّيْءِ بِالشَّيْءِ

“Pertukaran sesuatu dengan sesuatu (yang lain).”

Jual-beli sebenarnya akad yang mengandung sifat menukar yaitu dengan cara menghilangkan *mudhaf* (kata sandaran). Ada juga yang menyebutkan kata akad seperti dalam ucapan seseorang “*fasakhtu al-bai’a*” artinya jika akad yang sudah terjadi tidak bisa dibatalkan lagi, walaupun maksud yang sebenarnya adalah membatalkan hal-hal yang menjadi akibat akad.⁶⁵

Dalam Islam, jual-beli merupakan perbuatan hukum yang diperbolehkan. Seperti halnya dalam Al-Qur’an Surat Al-Baqarah ayat 275:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ

“...Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba...”.

⁶⁴ Rufah Abdullah, dan Sohari Sahrani, *Fikih Muamalah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), Cet. Ke-1, 65.

⁶⁵ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam*, (Jakarta : Amzah, 2014), cet. 2, 25

Hal ini berarti, jual-beli merupakan suatu perbuatan yang halal, dan akan berubah menjadi haram dan karenanya dilarang ketika mengandung unsur riba. Demikian juga dalam Hadits Nabi Muhammad SAW disebutkan:

“Dari Rif’ah Ibn Rafi, sesungguhnya Rasulullah pernah ditanya ‘usaha apa yang paling baik?’, Rasulullah SAW menjawab ‘Usaha seseorang dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang mabrur (jujur)’”.

Dalam Hadits lain, Rasulullah SAW bersabda telah melarang jual beli dengan spekulasi dan jual-beli *gharar*. Berdasarkan nash Al-Qur’an dan Hadits Nabi, maka diketahui bahwa jual beli yang baik adalah yang berlandaskan transparansi, kejujuran, dan tanpa adanya spekulasi sesuatu yang tidak jelas.

Jual-beli itu merupakan bagian dari kata *ta’āwun* (saling menolong), bagi pembeli menolong penjual yang membutuhkan uang (keuntungan sedangkan bagi penjual juga berarti menolong pembeli yang sedang membutuhkan barang. Karenanya, jual-beli itu merupakan perbuatan yang mulia dan pelakunya mendapat keridhoan Allah SWT., bahkan Rasulullah SAW. menegaskan bahwa penjual yang jujur dan benar kelak di akhirat akan di tempatkan bersama para nabi, syuhada, dan orang-orang yang shaleh, hal ini menunjukan tingginya derajat penjual yang jujur dan benar.

Sabda Rasulullah Saw :

التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّ وَالصِّدِّيقِ وَالشَّهِدَاءِ (رواه الترمذی)

*“Pedagang yang jujur dan terpercaya sejajar (tempatnya di surga) dengan para Nabi, Siddiqin dan Syuhada’.” (HR.Tirmidzi).*⁶⁶

Lain halnya, jual-beli yang mengandung unsur kedzaliman seperti berdusta, mengurangi takaran, timbangan, dan ukuran, maka tidak lagi bernilai ibadah, tetapi sebaliknya, yaitu perbutan dosa. Untuk menjadi pedagang yang jujur itu sangat berat, tetapi harus disadari bahwa kecurangan, kericuhan, dan kebohongan itu tidak ada gunanya. Untuk sementara, jual-beli ini sepertinya menguntungkan, tetapi justru sebaliknya, sangat merugikan. Misalnya, pembeli yang merasa dirugikan, baik karena dicurangi kadarnya maupun kualitasnya, dapat dipastikan tidak akan berbelanja lagi ketempat yang sama. Jika kecurangan dan dusta ini dipelihara, maka kedepan tidak akan ada lagi orang yang berbelanja, maka bangkrutlah usahanya. Selain itu, juga praktik kezaliman akan mendapatkan murka dari Allah swt.⁶⁷

Sabda Rasulullah SAW.:

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ غَرَرٍ (رواه الترمذی)

⁶⁶ Abu Isa Muhammad Bin Isa al-Tirmidzi, *Al-Jami' al-Shagir*, (Beirut; Dar al-Gharb al-Islami, 1996), 498.

⁶⁷ Fitri kharyanti, “Perspektif Hukum Islam Tentang Jual-Beli Fried Chicken Dengan Sistem Pesanan; study kasus di MC'D Bogor” (Skripsi pada fakultas syariah IAIN SMH BANTEN, 2016), 65

“*Rasulullah SAW. Melarang jual-beli yang mengandung penipuan*” (HR. al-Tirmidzi)⁶⁸

Apabila dilihat dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pengertian jual-beli (*al- bai'*) paling tidak harus memenuhi tiga unsur, “yakni pihak-pihak, objek, dan kesepakatan.”⁶⁹ Pihak-pihak yang terikat dalam perjanjian jual-beli terdiri atas penjual, pembeli dan pihak lain yang terlibat di dalam perjanjian tersebut. Obyek jual-beli terdiri atas benda yang berwujud maupun tidak berwujud, yang bergerak maupun tidak bergerak, dan yang terdaftar maupun tidak terdaftar. Sedangkan kesepakatan dapat dilakukan dengan tulisan, lisan dan isyarat yang mana semuanya memiliki makna hukum yang sama.

Persyaratan jual-beli ini tujuannya memberikan keleluasaan kepada manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Karena kebutuhan manusia berhubungan dengan apa yang ada ditangan sesamanya. Semuanya itu tidak akan terpenuhi tanpa adanya saling tukar menukar.

Manusia pada hakikatnya adalah mahluk Allah yang terbaik diantara semua mahluk karena itu dalam pandangan hukum Islam mengenai khiyār. Walaupun ekonomi Islam memahami manusia dengan kebutuhan yang sifatnya terbatas dan alat pemuas kebutuhan yang sifatnya tanpa batas (khusus sumber daya alamiah) namun bukan tanpa masalah. Dalam rangka upaya manusia untuk

⁶⁸ Abu Isa Muhammad Bin Isa al-Tirmidzi, *Al-Jami' al-Shagir*, (Beirut; Dar al-Gharb al-Islami, 1996) 516.

⁶⁹ Pasal 56 Kompilasi Hykukum ekonomi Syariah

memenuhi kebutuhannya, baik secara lahiriah, maupun secara bathiniah, dengan harapan untuk mencapai kesejahteraan dunia dan akhirat.⁷⁰

Ketika proses pembelian di Skinbae.Id, pembeli mengetahui adanya cacat pada barang yang dibeli namun tetap melanjutkan transaksi, maka gugurlah hak *khiyār* karena pembeli dianggap ridho. Sebagaimana yang telah ditetapkan dalam syarat *khiyār* sebagai berikut:

- a. Adanya ‘aib cacat setelah akad atau sebelum diserahkan, yakni ‘aib tersebut telah lama ada. Jika adanya setelah penyerahan atau ketika berada di tangan pembeli, ‘aib tersebut tidak tetap.
- b. Pembeli tidak mengetahui adanya cacat ketika akad berlangsung dan penerimaan barang. Sebaliknya, jika pembeli sudah mengetahui adanya cacat ketika menerima barang, maka tidak ada *khiyār*, sebab ia telah dianggap ridha.
- c. Pemilik barang tidak menyaratkan agar pembeli membebaskan jika ada cacat. Dengan demikian, jika penjual mensyaratkannya, gugurlah hak *khiyār*. Jika pembeli membebaskannya, gugurlah hak dirinya. Hal ini sesuai dengan pendapat ulama Hanāfiyah.

Transaksi tentang jual-beli produk *skincare* pada *online shop* Skinbae.Id terkadang barang yang dipesan oleh pembeli dibatalkan ketika barang tersebut sudah dipacking dan mau di antar ke alamat pembeli melalui sistem pembayaran

⁷⁰ Hasan Aedy, *Indahnya Ekonomi Islam*, Bandung;Alfabeta, 2007. h. 4

COD, bahkan ada juga ketika barang yang sudah diantarkan oleh kurir sampai di alamat pembeli namun tidak ada penerima yang bersangkutan sehingga barang tidak terbayarkan sehingga harus dikembalikan kepada penjual yang pastinya memakan waktu cukup lama dalam proses pengembalian. Perilaku konsumen yang demikian adanya merupakan tindakan pembatalan secara sepihak. Hal tersebut jelas tidak dibenarkan baik secara hukum positif maupun hukum Islam, pasalnya dapat merusak kesempurnaan akad dalam transaksi jual-beli dan merugikan pihak penjual.

“Serah terima barang seharusnya dilakukan setelah akad, pembeli wajib membayar harga dan penjual wajib menyerahkan barang.”⁷¹ “Dengan sistem pembayaran *COD* yang penyerahan barang terlebih dahulu sebelum barang terbayar seharusnya tidak menjadi masalah apabila pembeli langsung membayar ketika barang sampai di tangannya karena penjual tidak memiliki hak dalam penahanan barang”⁷² dan “pembeli harus menerima barang di tempat yang sesuai dengan apa yang telah dipersyaratkan dalam akad.”⁷³

“Bilamana penjual telah menyerahkan objek jual-beli sesuai dengan harga yang disepakati, namun pembeli tidak melaksanakan kewajibannya untuk menyerahkan uang atau benda yang setara nilainya dengan objek jual-beli.”⁷⁴

“Maka hal tersebut dapat membatalkan ijab dikarenakan pembeli menunjukkan

⁷¹ Pasal 81 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

⁷² Pasal 84 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

⁷³ Pasal 85 ayat 3 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

⁷⁴ Pasal 63 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

sikap ketidaksanggupan dalam mengungkapkan ijab dan Kabul, baik dalam perkataan maupun perbuatan, sehingga tidak ada alasan untuk melanjutkan jual-beli.”⁷⁵ “Oleh sebab itu, penjual juga diperbolehkan menarik kembali pernyataan ijab yang berakibat membatalkan transaksi jual-beli.”⁷⁶

“Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah menyatakan bahwa kewajiban memikul kerugian yang tidak disebabkan kesalahan salah satu pihak dinyatakan sebagai resiko.”⁷⁷ Selanjutnya pasal 43 menjelaskan siapa yang wajib menanggung resiko. Pada ayat (1) dinyatakan bahwa kewajiban menanggung kerugian yang disebabkan oleh kejadian di luar kesalahan salah satu pihak dalam akad, dalam perjanjian sepihak dipikul oleh pihak konsumen atau pembeli. Sedangkan dalam ayat (2) dinyatakan bahwa kewajiban menanggung kerugian yang disebabkan oleh kejadian di luar kesalahan salah satu pihak dalam perjanjian timbal balik, dipikul oleh pihak yang penjual.

Berdasarkan apa yang tertera pada KHES tersebut, menjelaskan bahwa apabila terjadinya kerugian akibat transaksi jual-beli dengan sistem pembayaran *COD* yang tidak disebabkan oleh pihak penjual yaitu Skinbae.Id maupun pihak pembeli, maka hal tersebut dianggap sebagai resiko dalam jual-beli. Dalam hal penanggungan resiko, yang mana dalam hal ini diakibatkan dari ketiadaan iktikad baik dari pihak konsumen yang menghilang ketika barang telah sampai kepada

⁷⁵ Pasal 70 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

⁷⁶ Pasal 71 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

⁷⁷ pasal 42 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

alamat penerima sehingga barang tak terbayarkan, maka secara otomatis yang menanggung resiko kerugian adalah pihak penjual. Perlunya kesadaran konsumen untuk selalu beriktikad baik dalam melakukan transaksi agar hal tersebut tak terulang untuk kesekian kalinya. Keadilan dalam bertransaksi antara pihak penjual dan pembeli harus selalu mengedepankan iktikad baik agar tak terjadi ketimpangan.

Dalam al-Qur'an surat *Fathir*, ayat 29 dinyatakan:

...يَرْجُونَ تِجَارَةً لَّنْ تَبُورَ (٢٩)

“...Mereka itu mengharapkan perniagaan yang tidak akan rugi.” (Q.S. Fathir : 29).⁷⁸

Dari lafadz ayat tersebut dalam setiap transaksi jual-beli baik secara *online* maupun *offline* atau secara langsung maupun tak langsung diharapkan untuk tidak merugikan salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan akad jual-beli serta tercapainya tujuan dari jual-beli itu sendiri yaitu *at-ta'awun* (tolong menolong) yang didasari dengan asas *an-tarodhin* (suka sama suka). Sebagaimana firman-Nya:

...إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ... (٢٩)

“...kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu...”⁷⁹ (QS. An-Nisa : 29)

⁷⁸Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an Kementrian Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: Karya Toha Putra, tt),700

⁷⁹Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an Kementrian Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: Karya Toha Putra, tt), h.122.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan terhadap jual-beli pada *online shop* Skinbae.Id dengan metode pembayaran melalui sistem *Cash On Delivery (COD)*, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Iktikad baik sebagai bentuk kewajiban pelaku usaha pada *Marketplace* Shopee (Skinbae.Id) telah ditunaikan, namun dengan adanya ketimpangan dari pihak konsumen yang melakukan pembatalan secara sepihak. Hal tersebut berdasarkan kasus yang dialami oleh pihak Skinbae.Id dengan melakukan transaksi jual-beli secara *online* pada aplikasi jual-beli Shopee dalam melakukan transaksi jual-beli menggunakan fitur *COD*, yang mana pembayaran tersebut dibayarkan ketika barang sampai pada alamat pembeli, namun ketika sampai secara tiba-tiba pembeli menghilang sehingga barangnya tidak terbayar. Tidak adanya peraturan yang secara jelas mengatur hal tersebut dari pihak Shopee, solusi yang ditawarkan hanya melakukan pengaduan ke pihak *customer service* dengan melalui tahapan yang rumit. Dalam hal ini peran pemerintah dengan adanya peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen diperlukan sehingga pelaku usaha dapat memperoleh haknya secara penuh. Dan apabila pelaku usaha atau *seller* tersebut yang juga merupakan konsumen (pengguna) Shopee hendak melakukan pelaporan untuk

menyelaskan sengketa dapat dilaporkan kepada pihak BPSK, namun alangkah lebih baik jika permasalahan yang dialami diselesaikan secara damai.

2. Penjelasan pada KHES yang menyatakan bahwa apabila terjadi kerugian akibat transaksi jual-beli dengan sistem pembayaran *COD* yang tidak disebabkan oleh pihak penjual yaitu Skinbae.Id maupun pihak pembeli, maka hal tersebut dianggap sebagai resiko dalam jual-beli. Dalam hal penanggungan resiko, yang mana dalam hal ini diakibatkan dari ketiadaan iktikad baik dari pihak konsumen, maka secara otomatis yang menanggung resiko kerugian adalah pihak penjual. Keadilan dalam bertransaksi antara pihak penjual dan pembeli harus selalu mengedepankan iktikad baik agar tak terjadi ketimpangan.

Setiap transaksi jual-beli baik secara *online* maupun *offline* atau secara langsung maupun tak langsung diharapkan untuk tidak merugikan salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan akad jual-beli agar tercapainya tujuan dari jual-beli itu sendiri yaitu *at-ta'awun* (tolong menolong) yang didasari dengan asas *an-tarodhin* (suka sama suka).

B. Saran

Hasil penelitian ini tidaklah sempurna sehingga membutuhkan beberapa saran yang dapat direkomendasikan untuk kebaikan penelitian selanjutnya mengenai pembataan sepihak dari pembayaran dengan sistem *COD* pada *Marketplace* Shopee. Adapun saran-saran yang dimaksud adalah:

1. Seyogyanya kosumen apabila memilih pembayaran secara *COD* untuk tetap tinggal di alamat yang ia gunakan untuk memesan barang ketika kurir mengantarkan barang ke alamat tersebut dan untuk menyiapkan uang sejumlah harga yang tertera. Apabila ada halangan tertentu hendaknya melakukan konfirmasi lebih lanjut terutama kepada pihak penjual.
2. Sebaiknya untuk ditekankan kembali peraturan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah mengenai jual-beli secara *online* terutama mengenai sistem pembayaran yang digunakan, agar masyarakat lebih memahami hal tersebut dengan konsep yang islami atau syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab dan Peraturan Perundang-Undangan

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

KUH Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen.

Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an Kementrian Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: Karya Toha Putra, tt).

Buku

Abdullah, Rufah dan Sohari Sahrani, *Fikih Muamalah*, Cet. Ke-1, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Al-Mushlih, Abdullah, *Fikih Ekonomi Keuangan Islam*, Jakarta: Darul Haq, 2004.

Astuty, Tri, *Buku Pedoman Umum Pelajar Ekonomi*, (Jakarta: Vicosta Publishing, 2015), Cet. Ke-1, 11.

Azwar, Saifudin, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.

Azzam, Abdul Aziz Muhammad, *Fiqih Muamalat Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam*,), cet. 2, Jakarta : Amzah, 2014.

Badriyah, Hurriyah, *Rahasia Sukses Besar Bisnis Online Tanpa Modal*, Jakarta: Kunci Komunikasi, 2014.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Hendi, Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2011.

Kartono, Kartini, *Pengantar Riset Social*, Bandung: Manjar Maju, 2002 .

Muhammad, Abu Isa, *Al-Jami' al-Shagir*, Beirut; Dar al-Gharb al-Islami, 1996.

Nasution, Az., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2010.

Raco, J.R., *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, Cikarang: Grasindo, 2010.

Serfiani, Cita Yustisia, dkk., *Buku Pintar BISNIS Online dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Suhartono, *Perniagaan Online Syariah: suatu kajian dalam perspektif hukum perikatan Islam*, Jakarta: Bina Cipta, 2010.

Sutedi, Adrian , *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.

Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.

Jurnal dan Skripsi

Dhasep Aberta Satriadin, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Khiyar Dalam Jual-Beli Sistem COD (Cash On Delivery) (Studi Kasus: COD Barang-Barang Bekas Di Web. Toko Bagus Wilayah Yogyakarta)*”, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Fakultas Sya’riah dan Hukum, 2013.

Eka Puji Lestari, “*Pembatalan Akad Pada Sistem Cash On Delivery Perspektif Wahbah Az-Zuhaili (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah Dan Hukum Uin SU)*”, Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Fakultas Sya’riah Dan Hukum, 2018.

Ela Pratiwi, “*Perlindungan Hukum Konsumen Jual-Beli Online dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)*”, Padangsimpuan: Institut Agama Islam Negeri Padangsimpuan, Fakultas Sya’riah dan Hukum, 2017.

Fitri kharyanti, “*Perspektif Hukum Islam Tentang Jual-Beli Fried Chicken Dengan Sistem Pesanan; study kasus di MC’D Bogor*” Fakultas Syariah IAIN SMH BANTEN, 2016.

Miftakhul Kharisma“*Transaksi Jual-Beli Melalui Media Elektronik Dengan Fitur Serba 10 Ribu Di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah.*”, Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah, 2020.

Muttaqin, Azhar, “Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Islam”, (Malang: Ip Universitas muhamadiyah), *Journal of Islamic Economic and Banking*, VI, 2009.

Nurmia Noviantri,”*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual-Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakaerta*”, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah, 2019.

Website

<http://emiscara.com/begini-cara-cod-di-shopee-belanja-bayar-di-rumah/>.

<https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-opsi-pembayaran-COD-Cash-on-Delivery>.

<https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-opsi-pembayaran-COD-Cash-on-Delivery>.

<https://help.shopee.co.id/s/article/Apakah-ada-asuransi-untuk-opsi-pembayaran-COD>.

<https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-melakukan-pembelian-menggunakan-COD-Cash-on-Delivery>.

<https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-melakukan-pembelian-menggunakan-COD-Cash-on-Delivery>.

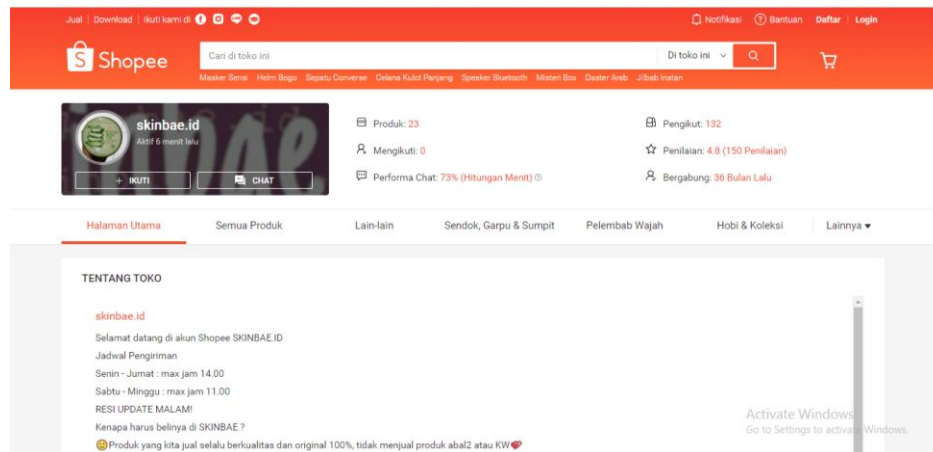
<https://mediakonsumen.com/2019/07/31/surat-pembaca/sistem-cod-error-pihak-shopee-mempersulit-pencairan-dana-ke-penjual>.

<https://mediakonsumen.com/2020/09/16/surat-pembaca/sistem-cod-shopee-rentan-tipu-tipu-atau-fake-order-yang-merugikan-seller>.

[https://www.niagahoster.co.id/blog/Marketplace -adalah/](https://www.niagahoster.co.id/blog/Marketplace-adalah/).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Dokumentasi



Laman Beranda *Online Shop* Skinbae.Id Pada *Platform* Shopee

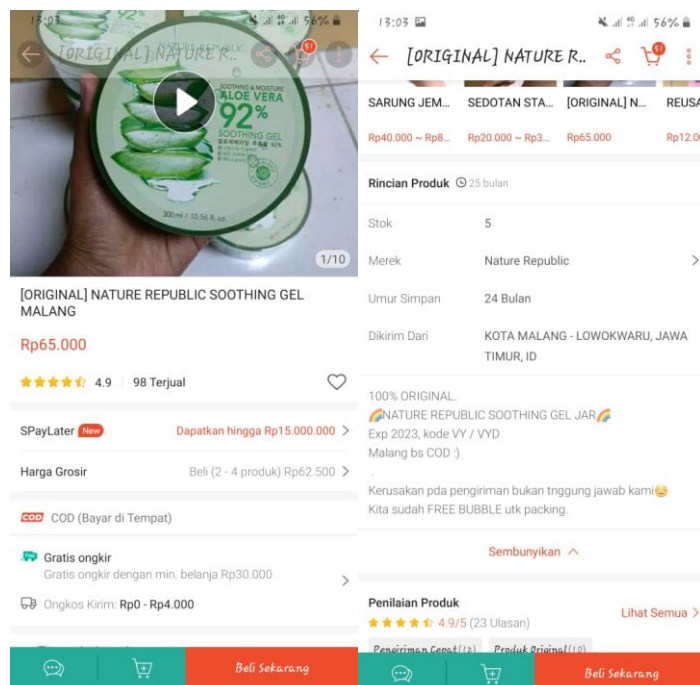


Foto dan Deskripsi Produk Penjualan Skinbae.Id.



Foto bersama Atria Ayu, selaku Selaku *Owner* dari *Online Shop* Skinbae.Id di
Kediaman *Owner* Skinbae.Id pada tanggal 19 Desember 2020

Pedoman Wawancara

Narasumber: Atria Ayu Pemilik *Online Shop Skinbae.Id*

Daftar Pertanyaan:

1. Mbak Atria memulai usaha ini sejak kapan dan penjualannya langsung via *online* di shopee apa *offline* juga kak?
2. Untuk perbandingannya dari pihak konsumen, lebih responsif di ig atau di shopee?
3. Untuk yang pembayarannya menggunakan fitur *COD* apa bisa dipake juga di Shopee?
4. Apakah yang order via ig juga pernah mengalami permasalahan seperti itu juga?
5. Mungkin kerugiannya yang di tanggung harus buka packingannya lagi dan dengan rasa kecewa ya mbak. Atau mungkin adakah yang lebih dari itu?
6. Kalau dari shopee, apa pernah ada yang sampai sudah dikirim tapi tidak bisa ditemui konsumen yang order, jadinya tidak terbayar?
7. Tidak adakah kabar sama sekali dari pihak konsumennya? Atau konfirmasi lebih lanjut dari pihak konsumen juga kurirnya ?
8. Bagaimana mbak Atria menyikapi hal tersebut selaku *seller online shop*?
9. Adakah regulasi khususnya dari shopee mengenai masalah ini?
10. Apabila barang di kembalikan ke penjual ketika pembeli tidak melaksanakan pembayaran *COD*, ongkir pengembalian ditanggung oleh siapa?

11. Jadi untuk hal ini, penjual tidak di rugikan dalam masalah ongkir ya kak?
12. Misalkan barang *COD* tadi tidak jadi di bayar oleh pembeli, jadinya barang tersebut dikembaliin ke pihak penjual, kebijakan dari shopeenya sendiri bagaimana mengenai hal ini?
13. Apa ada notif khusus dri shopee yng menyatakan kalau barang dikembalikan atau bagaimana kak?
14. Untuk status pengirimannya bagaimana?
15. Untuk tanggung jawab dari shopeenya bagaimana kak?
16. Apa ada kebijakan lain selain menanggung ongkir pengembalian?
17. Apa pesan untuk para konsumen yang seperti itu supaya tidak merugikan *sellers* lain juga yg masih menggunakan fitur *COD* sebagai metode pembayarannya?

RIWAYAT HIDUP

Nanda Latansa Maftukulhuda adalah Nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari orang tua Bapak Anjar dan Ibu Anifatul Islamiyyah sebagai anak kesatu dari empat bersaudara. Penulis dilahirkan di Kelurahan Biting Kecamatan Sambong Kabupaten Blora pada tanggal 03 Desember 1997. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari TK Tunas Karya (2002-2004), SDN 2 Mendawai (2004-2010), SMP Islam Alhasyimiyyah (2010-2013), MA Sunan Kalijogo (2013-2016), hingga akhirnya bisa menempuh masa kuliah di Fakultas Syariah Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesainya skripsi yang berjudul “ **Perlindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam Praktik Pembayaran *Cash On Delivery (COD)* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) (Studi Kasus Di Toko *Online* Shopee Skinbae.Id)** ”.